

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN MOBIL INTERNET DAN
PERPUSTAKAAN KEWILAYAHAN (MONIKA) TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DI PERPUSTAKAAN KOTA YOGYAKARTA**



Oleh:

SHINTA NOFITA SARI, S.SOS

NIM: 17200010099

TESIS

**Diajukan kepada Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna Memperoleh
Gelar Master of Art
Program Studi Interdisciplinary Islamic Studies
Kosentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi**

YOGYAKARTA

2019

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Shinta Nofita Sari S.Sos
NIM : 17200010099
Jenjang : Magister
Program Studi : *Interdisiplinary Islamic Studies*
Kosentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian
/ karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk pada sumbernya.

Yogyakarta, 7 Febuari 2019



Shinta Nofita Sari S.Sos

NIM: 17200010099

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Shinta Nofita Sari S.Sos
NIM : 17200010099
Jenjang : Magister
Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*
Kosentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan benar-benar bebas dari plagiasi. Jika dikemudian hari terbukti melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 7 february 2019



Shinta Nofita Sari S.Sos

NIM: 17200010099



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
PASCASARJANA

PENGESAHAN

Tesis berjudul : PENGARUH KUALITAS LAYANAN MOBIL INTERNET DAN PERPUSTAKAAN KEWILAYAHAN (MONIKA) TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI PERPUSTAKAAN KOTA YOGYAKARTA

Nama : Shinta Nofita Sari, S.Sos.

NIM : 17200010099

Jenjang : Magister (S2)

Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*

Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Tanggal Ujian : 21 Maret 2019

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Magister of Art (MA.)

Yogyakarta, 28 Maret 2019

Direktur,



Prof. Noorhaidi, M.A., M.Phil., Ph.D.
NIP. 19711207 199503 1 002

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI
UJIAN TESIS**

Tesis berjudul : PENGARUH KUALITAS LAYANAN MOBIL INTERNET DAN PERPUSTAKAAN KEWILAYAHAN (MONIKA) TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI PERPUSTAKAAN KOTA YOGYAKARTA

Nama : Shinta Nofita Sari, S.Sos.

NIM : 17200010099

Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*

Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

telah disetujui tim penguji ujian munaqasyah:

Ketua Sidang Ujian/Penguji: Ro'fah, S.Ag., BSW., MA., Ph.D.

Pembimbing/Penguji : Dr. Anis Masruri, S.Ag., S.IP., M.Si.

Penguji : Dr. Hj. Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag., S.S., M.Si. (



diuji di Yogyakarta pada tanggal 21 Maret 2019

Waktu : 09.00 – 10.00 WIB.

Nilai Tesis : 90,23/A-

Predikat : ~~Dengan Pujian~~/Sangat Memuaskan/Memuaskan

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.,
Direktur Program Pascasarjana
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Assalamu 'alaikum wr.wb.

Di sampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan tesis yang berjudul:

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN MOBIL INTERNET DAN
PERPUSTAKAAN KEWILYAHAN (MONIKA) TERHADAP KEPUASAAN
MASYARAKAT DI PERPUSTAKAAN KOTA YOGYAKARTA**

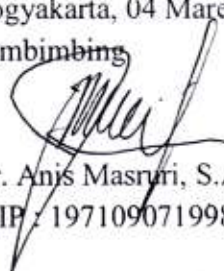
Yang ditulis oleh:

Nama : Shinta Nofita Sari S.Sos
NIM : 17200010099
Jenjang : Magister (S2)
Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*
Kosentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Saya berpendapat bahwa tesis ini sudah dapat di ajukan kepada Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk di ajukan dalam rangka memperoleh gelar Magister of Art.

Wassalamu 'alaikum wr.wb

Yogyakarta, 04 Maret 2019
Pembimbing


Dr. Anis Masruri, S.Ag., M.IP., M.Si
NIP : 197109071998031003

ABSTRAK

Shinta Nofita Sari, 2019. *Pengaruh Kualitas Layanan Mobil Internet dan Perpustakaan Kewilayahan (MONIKA) Terhadap Kepuasan Masyarakat di Perpustakaan Kota Yogyakarta.* Tesis Program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies*. Kosentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2019.

Penelitian ini merupakan pengaruh kualitas layanan mobil internet dan perpustakaan kewilayahan (MONIKA) terhadap kepuasan masyarakat di Perpustakaan Kota Yogyakarta. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan MONIKA (variabel X) terhadap kepuasan masyarakat (variabel Y). Jenis penelitian ini yaitu penelitian deskriptif dan asosiatif dengan pendekatan kuantitatif, menggunakan teknik *Insidental sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 400 responden dari seluruh jumlah pengunjung layanan MONIKA pada tahun 2018 yaitu sebanyak 33.256. teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan teknik analisis regresi sederhana dengan menggunakan *spss version 16 for windows*. Hasil uji analisis deskriptif dengan menggunakan rumus *mean* dan *grand mean* diperoleh variabel kualitas layanan (X) hasil rata-rata akhir yaitu 3,49 termasuk kedalam kategori skala interval sangat baik. Variabel kepuasan masyarakat (Y) hasil rata-rata akhir yaitu 3,48 termasuk kedalam kategori skala interval sangat baik. Terdapat pengaruh yang positif dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,175 dengan nilai sig 0,000, karena nilai sig <0,05 artinya terdapat pengaruh antara kualitas layanan MONIKA dengan kepuasan masyarakat.

Kata Kunci : Kualitas Layanan MONIKA, Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

Shinta Novita Sari. *The Impact of Quality Internet Car Services and Regional Library (MONIKA) against Community Satisfaction in Yogyakarta City Library.* Thesis of Interdisciplinary Islamic Studies Program. Concentration Library and Information Science, Postgraduate of UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2019.

This study about the impact of quality internet car services and regional library (MONIKA) against community satisfaction in the Yogyakarta City Library. The purpose of this study is to understand how the impact of MONIKA service quality (variable X) against the community satisfaction (variable Y). The type of this research is quantitative descriptive and asosiatif research, using insidental sampling technique with total sample 400 of respondents from all MONIKA service visitors in 2018, namely 33,256. The data collection techniques using questionnaires and the data analysis is using the simple regression techniques by SPSS version 16 for Windows. The results of the descriptive analysis test using the mean and grand mean formulas that obtained by the service quality variable (X), the final average result is interval 3.49 that categorized as excellent. The variable of community satisfaction (Y), the final average result is 3.48 which categorized as excellent. There is a positive impact with the correlation coefficient of 0.175 with a sig value of 0.000, because of the value sig <0.05 it means that there is an influence between the quality of MONIKA services and the satisfaction of the community.

Key Word : MONIKA Service Quality, Community satisfaction.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Hirobbil Alamin puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan dan melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Shawalat beserta salam selalu dicurahkan kepada junjungan alam yaitu Nabi Muhammad SAW.

Tesis ini berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Mobil Internet dan Perpustakaan Kewilayahan (MONIKA) Terhadap Kepuasan Masyarakat di Perpustakaan Kota Yogyakarta” ini disusun sebagai tugas akhir akademik yang harus ditempuh penulis dalam rangka menyelesaikan studi Magister pada program studi Interdisiplinary Islamic Studies konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penulis telah berupaya bersungguh-sungguh untuk dapat menghasilkan karya ilmiah yang memiliki kualifikasi sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar magister.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan tesis ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan serta arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, bersama tersusunnya tesis ini, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Drs. KH. Yudian Wahyudi, MA., Ph.D yaitu rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
2. Bapak Prof. Noorhaidi, M.A., M.Phil., Ph.D selaku direktur pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

3. Ibu Ro'fah S.Ag., BSW., M.A., Ph.D selaku ketua program studi Interdisciplinary Islamic Studies dan selaku ketua penguji ujian tesis yang telah memberikan arah, saran dan masukan terhadap penulisan tesis ini.
4. Bapak Dr. Anis Masruri, S.Ag., SIP., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan, saran dan semangat kepada penulis di sela-sela kesibukannya sebagai dosen di Fakultas Ilmu Budaya, serta di Pascasarjana Program Studi Interdisciplinary Islamic Studies konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi.
5. Ibu Dr. Hj. Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag.,SS.,M.Si selaku penguji ujian tesis yang telah memberikan arahan, saran dan masukan terhadap penulisan tesis ini.
6. Bapak Trie Yanta yang berkerja di Perpustakaan Kota Yogyakarta yang telah membantu penulis dalam memberikan data-data yang dibutuhkan untuk penulisan tesis ini
7. Guru besar dan Dosen Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Program Studi Interdisiplinry Islamic Studies, Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
8. Bapak Sujatno, dkk selaku staf Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah banyak membantu penulis dalam urusan administrasi
9. Terimakasih kepada ayah Eriyono dan ibu Yuliar yang telah memberikan doa, semangat, dukungan, dan materi sehingga membeikan kemajuan bagi penulis untuk menyelesaikan tulisan ini

10. M. Rinaldo Marajari S.Sos yang telah memberikan perhatian, semangat dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan tulisan ini
11. Hilda Syaf'aini Harefa S.Sos yang telah membantu penulis dalam menemani penelitian di setiap lokasi layanan MONIKA di Kota Yogyakarta
12. Kepada sahabat seperjuangan angkatan 2017 jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga yang telah bersama sama berbagi pengalaman dengan penulis.

Akhirnya, penulis berharap dan berdoa semoga karya yang sederhana ini bisa bermanfaat bagi siapapun, khususnya di bidang Ilmu Perpustakaan dan Informasi.

Yogyakarta, 04 Maret 2019

Shinta Nofita Sari S.Sos

NIM: 17200010099

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Pernyataan Keaslian	ii
Pernyataan Bebas Plagiasi	iii
Pengesahan	iv
Persetujuan Tim Penguji Ujian Tesis.....	v
Nota Dinas Pembimbing	vi
Abstrak.....	vii
Kata Pengantar	ix
Daftar Isi	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
1. Tujuan Penelitian	6
2. Kegunaan Penelitian	6
a. Kegunaan Teoritis	6
b. Kegunaan Praktis	6
D. Kajian Pustaka	7
E. Kerangka Teoritis	10
1. Kualitas Layanan Perpustakaan	10
a. Konsep Kualitas	10
b. Pengertian Layanan.....	12
c. Kualitas Pelayanan Perpustakaan	14
d. Dimensi Pengukuran Kualitas Layanan.....	15
2. Kepuasan	18
a. Survey Kepuasan Masyarakat	18
b. Kepuasan Pelanggan	21
c. Faktor Penentu Kepuasan Pemustaka	23
3. Perpustakaan Umum	24
4. Perpustakaan Keliling	26

F. Hipotesis	27
G. Metode Penelitian	28
1. Jenis/Pendekatan Penelitian	28
2. Tempat dan Waktu Penelitian.....	29
3. Subjek dan Objek Penelitian.....	30
4. Populasi dan Sampel Penelitian	30
a. Populasi Penelitian	30
b. Sampel Penelitian	31
5. Variabel Penelitian.....	32
a. Variabel Bebas (<i>Independen</i>)	33
b. Variabel Terikat (<i>Dependen</i>)	34
6. Teknik Pengumpulan Data.....	36
a. Angket / Kuesioner.....	36
b. Wawancara	36
c. Observasi	37
d. Dokumentasi.....	38
7. Teknik Pengujian Instrumen	38
a. Uji Validitas Instrumen	38
b. Uji Reliabilitas.....	42
8. Teknik Pengolahan Data	44
9. Teknik Analisis Data.....	44
a. Analisis Deskriptif	45
b. Analisis Regresi Linier Sederhana	48
10. Uji Asumsi Klasik.....	48
a. Uji Linearitas	48
b. Uji Normalitas	49
1) Analisis Grafik Histogram.....	50
2) Analisis Grafik p-p plot.....	50
c. Uji Korelasi Sederhana	50
d. Uji Homogenitas	51
11. Uji Hipotesis	52
a. Uji Stimulan (Uji F)	52
b. Uji Parsial (Uji T)	52
H. Sistematika Pembahasan	53

BAB II GAMBARAN UMUM PERPUSTAKAAN KOTA YOGYAKARTA 54

A. Profil Perpustakaan Kota Yogyakarta	54
1. Sejarah Perpustakaan Kota Yogyakarta.....	54
2. Lokasi Perpustakaan Kota Yogyakarta.....	55
3. Visi dan Misi Perpustakaan Kota Yogyakarta	56
4. Motto Perpustakaan Kota Yogyakarta	56
5. Tugas dan Fungsi Perpustakaan Kota Yogyakarta	57
6. Struktur Organisasi Perpustakaan Kota Yogyakarta	58
7. Layanan Perpustakaan Kota Yogyakarta	59
a. Layanan Sirkulasi.....	59
b. Layanan Kartu Anggota	59
c. Layanan Fotocopy	59
d. Layanan Pinjam Paket.....	59
e. Layanan Referensi Untuk Anda (REFA)	59
f. Layanan Koleksi Anak.....	60
g. Layanan Internet.....	60
h. Layanan Mobil Keliling (BILLY)	60
i. Layanan Motor Keliling (MOLLY)	60
j. Layanan Perpustakaan Alternatif Kota Yogyakarta (PUSPITA).....	60
k. Layanan Bank Buku (BABY)	60
l. Layanan Blind Corner Untuk Anda (BELINDA)	61
m. Layanan Audio Visual.....	61
n. Layanan Pinjam Ruang	61
o. Layanan Ruang Diskusi Bersama Istimewa (RAISA).....	61
p. Layanan Sistem Informasi Perpustakaan (SISKA)	61
q. Layanan Digilib Andalan Perpustakaan Kota Yogyakarta (DIANA).....	62
r. Layanan Pendampingan Perpustakaan	62
s. Layanan Jaminan Layanan Prima Mengantar Buku Andalan Ke Pemustaka (JAMILA)	62
t. Layanan Kartika	62
u. Layanan Loker	62
v. Layanan Taman Masyarakat Sambung Rasa (TAMARA)	63

w. Layanan Mobil Internet dan Perpustakaan Kewilayahan (MONIKA)	63
B. Layanan Mobil Internet dan Perpustakaan Kewilayahan (MONIKA) di Perpustakaan Kota Yogyakarta.....	63
1. Pengertian Layanan MONIKA	63
2. Penyelenggaraan Layanan MONIKA	64
3. Pelaksanaan Layanan MONIKA	64
a. SDM, Anggaran, Sarana dan Prasarana	65
b. Pemantauan dan Evaluasi Layanan MONIKA	67
c. Progres Layanan MONIKA	68
4. Manfaat Layanan MONIKA	69
5. Pengembangan Inovasi Layanan MONIKA	70
6. Persyaratan Memanfaatkan Layanan MONIKA.....	71
7. Liputan Media Masa Mengenai Layanan MONIKA.....	71
BAB III PEMBAHASAN	75
A. Analisis Data Penelitian	75
1. Analisis Deskriptif	75
a. Variabel Kualitas Layanan Mobil Internet dan Perpustakaan Kewilayahan (MONIKA) (Variabel X)	76
b. Variabel Kepuasan Masyarakat Kota Yogyakarta (Variabel Y)	97
2. Analisis Regresi Linier Sederhana.....	119
B. Uji Asumsi Klasik	120
1. Uji Linearitas	120
2. Uji Normalitas.....	121
3. Uji Korelasi Sederhana	123
C. Uji Hipotesis	124
1. Uji Stimulan (Uji F)	125
2. Uji Parsial (Uji T)	126
3. Uji Homogenitas	127
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	128
1. Kualitas Layanan Mobil Internet dan Perpustakaan Kewilayahan (MONIKA)	128
2. Kepuasan Masyarakat Perpustakaan Kota Yogyakarta	131

3. Pengaruh Kualitas Layanan Mobil Internet dan Perpustakaan Kewilayahan (MONIKA) Terhadap Kepuasan Masyarakat di Perpustakaan Kota Yogyakarta	134
BAB IV PENUTUP	135
A. Kesimpulan	135
B. Saran	136
Daftar Pustaka	138

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Indikator Variabel X	33
Tabel 2	Indikator Variabel Y	35
Tabel 3	Hasil uji validitas instrumen (X) kualitas layanan MONIKA	41
Tabel 4	Hasil uji validitas instrumen(Y) kepuasan masyarakat	41
Tabel 5	Hasil dari nilai <i>Alpa Cronbach</i>	43
Tabel 6	<i>Scoring</i> Data	46
Tabel 7	Skala Interva.....	47
Tabel 8	Progress Layanan MONIKA	69
Tabel 9	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Petugas Monika mengatur meja dan kursi dengan rapi	76
Tabel 10	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Kebersihan Lingkungan Layanan MONIKA Dapat Terjaga Dengan Baik	77
Tabel 11	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Petugas MONIKA menyediakan sarana	78
Tabel 12	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Petugas MONIKA berpakaian rapi dan sopan	79
Tabel 13	Analisis sub variabel <i>tangible</i> (bukti fisik)	80
Tabel 14	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Petugas MONIKA Memberikan Informasi Jasa Layanan dan Fasilitas Dengan Baik	81
Tabel 15	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Petugas MONIKA Bersikap Simpatik Kepada Pengguna Dalam Memanfaatkan Layanan	82
Tabel 16	Analisis sub variabel <i>reliability</i> (kehandalan)	83
Tabel 17	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Petugas MONIKA Cepat dan Tepat Dalam Melayani Pengunjung	84

Tabel 18	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Petugas MONIKA Dapat Menyampaikan Informasi Dengan Jelas dan Mudah Dimengerti	85
Tabel 19	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Petugas MONIKA Bersungguh-Sungguh Dalam Memberikan Bantuan	86
Tabel 20	Analisis sub variabel <i>responsiveness</i> (daya tanggap)	87
Tabel 21	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Petugas MONIKA Dapat Berkomunikasi Dengan Baik Kepada Pengguna	88
Tabel 22	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Keamanan di Lokasi MONIKA Dapat Terjaga	89
Tabel 23	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Petugas MONIKA Berpengetahuan Dalam Bidang Koleksi dan IT	90
Tabel 24	Analisis sub variabel <i>assurance</i> (jaminan kepastian)	91
Tabel 25	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Petugas MONIKA Menanggapi Dengan Baik Keluhan Dari Pengguna	92
Tabel 26	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Mendapatkan Perhatian Dari Petugas MONIKA Walaupun Berkunjung Sendirian	93
Tabel 27	Analisis sub variabel <i>emphaty</i> (emapti)	94
Tabel 28	Analisis Terhadap Variabel Kualitas Layanan MONIKA (X)	95
Tabel 29	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Mengisi Buku Tamu/Kunjungan Dalam Memanfaatkan Layanan MONIKA	97

Tabel 30	Analisis sub variabel <i>assurance</i> (jaminan kepastian)	98
Tabel 31	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Langkah-Langkah Dalam Memanfaatkan Layanan MONIKA Mudah	99
Tabel 32	Analisis sub variabel <i>assurance</i> (jaminan kepastian)	100
Tabel 33	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Jangka Waktu Pelayanan MONIKA di Lokasi Sesuai Dengan Kebutuhan	101
Tabel 34	Analisis Sub Variabel Waktu Pelayanan.....	102
Tabel 35	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Koleksi Yang di Sediakan Layanan MONIKA Sesuai Dengan Kebutuhan	104
Tabel 36	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Jaringan Internet Yang di Sediakan Oleh Layanan MONIKA Sesuai Dengan Kebutuhan	104
Tabel 37	Analisis Sub Variabel Produk Spesifikasi.....	105
Tabel 38	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Kompetensi Petugas MONIKA Sesuai Dengan Pekerjaannya	106
Tabel 39	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Petugas Layanan MONIKA Ahli Dalam Melayani Pengunjung.....	107
Tabel 40	Analisis Sub Variabel Kompetensi Pelaksana	108
Tabel 41	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Petugas MONIKA Mampu Melayani Anda Dengan Baik Walaupun Banyak Pengunjung	109
Tabel 42	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Petugas Layanan MONIKA Bekerja Sesuai SOP.....	110
Tabel 43	Analisis Sub Variabel Maklumat Pelayanan.....	111

Tabel 44	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Petugas MONIKA Ramah Dalam Memberikan Pelayanan	112
Tabel 45	Analisis Sub Variabel Perilaku Pelaksana	113
Tabel 46	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Petugas MONIKA Meminta Kesedian Pengunjung	114
Tabel 47	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Memberikan Lembaran Untuk MONIKA Seperti Kritik Dan Saran Mengenai Layanan	115
Tabel 48	Analisis Sub Variabel Penanganan, Pengaduan, Saran Dan Masukan	116
Tabel 49	Analisis Terhadap Variabel Kepuasan Masyarakat Perpustakaan Kota Yogyakarta (Y)	117
Tabel 50	Uji Regresi Sederhana.....	119
Tabel 51	Uji Linearitas.....	120
Tabel 52	Uji Normalitas	121
Tabel 53	Uji Korelasi Sederhana.....	124
Tabel 54	Uji F.....	126
Tabel 55	Uji T	126
Tabel 56	Uji Homogenitas	127

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Skema hubungan antara variabel	34
Gambar 2	Struktur Organisasi Perpustakaan Kota Yogyakarta.....	58
Gambar 3	Mobil Layanan MONIKA.....	65
Gambar 4	Fasilitas Meja dan Kursi yang di Sediakan Oleh layanan MONIKA	65
Gambar 5	ARPUSDA Yogyakarta siapkan layanan MONIKA	72
Gambar 6	Ngenet dan Baca Buku dengan Layanan MONIKA.....	73
Gambar 7	MONIKA hadir di Kampus.....	74
Gambar 8	Perpustakaan Masuk Kampung.....	74
Gambar 9	Analisis Variabel Kualitas Layanan MONIKA (Variabel X)	96
Gambar 10	Analisis Variabel Kepuasan Masyarakat (Variabel Y)	118
Gambar 11	Analisis Grafik Histogram	122
Gambar 12	Analisis Grafik p-p plot.....	123

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	141
Lampiran 2	Gambar 1,2,3,4,5	145
Lampiran 3	Jadwal Layanan MONIKA	150
Lampiran 4	Jadwal Petugas Layanan MONIKA	152
Lampiran 5	Jumlah Pengunjung Layanan MONIKA Tahun 2018.....	153
Lampiran 6	Surat Izin Observasi	119
Lampiran 7	Permohonan Izin Penelitian	120
Lampiran 8	Surat Izin	121
Lampiran 9	Jadwal Bimbingan.....	122
Lampiran 10	Riwayat Hidup	123

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Masyarakat dan perpustakaan merupakan suatu hubungan yang saling berkaitan. Perpustakaan merupakan pusat ilmu pengetahuan, sehingga perpustakaan menjadi tempat berkumpulnya berbagai jenis masyarakat seperti pelajar, mahasiswa, remaja, anak-anak dan orang tua. Perpustakaan umum sering menjadi tujuan utama masyarakat untuk mencari sumber ilmu pengetahuan. Perpustakaan umum yaitu perpustakaan yang melayani seluruh lapisan masyarakat tanpa membedakan latar belakang, status sosial, agama, suku, pendidikan dan sebagainya.¹

Perkembangan masyarakat sangat menentukan perubahan-perubahan yang terjadi di lingkungan, tanpa adanya masyarakat yang berkunjung dan memanfaatkan layanan yang ada di perpustakaan, perpustakaan tersebut tidak akan berarti apa apa. Masyarakat pada hakikatnya komunikatif, dan yang menentukan perubahan sosial bukanlah semata-mata perkembangan kekuatan produksi atau teknologi, melainkan proses dalam suatu pembelajaran.² Peran masyarakat sangat berpengaruh terhadap kemajuan perpustakaan. Salah satu jenis perpustakaan yang diminati, dikunjungi dan

¹ Rachman Hermawan dan Zulfikar Zen, *Etika Kepustakawanan: Suatu Pendekatan Terhadap Profesi dan Kode Etik Pustakawan Indonesia*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006), 30

² F Budi Hardiman, *Menuju Masyarakat Komunikatif, Ilmu, Masyarakat, Politik dan Postmodernisme Menurut Jurgen Habermas* (Yogyakarta: Kanisius, 2009), 21.

dimanfaatkan layanan dan fasilitas yang tersedia yaitu Perpustakaan Kota Yogyakarta.

Perpustakaan Kota Yogyakarta selalu berupaya menambah berbagai jenis layanan dan fasilitas yang dapat dimanfaatkan oleh pemustaka, sehingga diharapkan pemustaka dapat merasa puas dan terbantu dengan adanya layanan tersebut. Perpustakaan Kota Yogyakarta memiliki 23 layanan yang dapat dimanfaatkan oleh pemustaka, salah satu jenis layanan tersebut yaitu layanan mobil internet dan perpustakaan kewilayahan (MONIKA). Layanan MONIKA merupakan layanan terbaru yang disediakan oleh perpustakaan Kota Yogyakarta³ untuk itu peneliti tertarik melakukan penelitian pada layanan MONIKA.

Layanan MONIKA mulai di resmikan pada bulan Desember 2016 dan aktif berjalan pada bulan Januari 2017. Layanan MONIKA merupakan layanan yang bergerak ke lingkungan sekolah, panti asuhan, lingkungan masyarakat seperti di Balai RW, lapangan asrama POLRI, pantai asuhan putri, dan area publik kota Yogyakarta seperti pasar satwa dan tanaman hias Yogyakarta dan lain-lain.⁴

Pemustaka yang memanfaatkan layanan MONIKA terdiri dari anak sekolah (SD, SMP, SMA/SMK), mahasiswa dan orang tua. Waktu operasional layanan MONIKA berlangsung pada satu lokasi yaitu selama 4 jam yaitu dari jam 08.00-12.00 di sekolah , jam 13.00-16.00 di kelurahan atau di kecamatan, 17.00-20.00 di

³ Hasil wawancara dengan penanggung jawab layanan MONIKA di Perpustakaan Kota Yogyakarta Pada 17 Oktober 2019

⁴ Inovasi Layanan MONIKA Oleh Perpustakaan Kota Yogyakarta Dapat di Lihat Pada Lampiran Gambar 1,2,3,4,5.

area publik yang ramai seperti di Mandala Krida, Lapangan Kopi Pamungkas, Taman Makam Wijaya, PASTY dan lain-lain.⁵

Layanan MONIKA merupakan pengembangan dari perpustakaan keliling dengan menambahkan teknologi informasi. Perpustakaan keliling yaitu perpustakaan yang memberikan layanan dengan menggunakan mobil keliling, didalamnya membawa koleksi seperti buku, koran, majalah dan lain-lain yang belum terjangkau oleh layanan perpustakaan umum dan bergerak dari suatu tempat ke tempat yang lain.⁶ Hal yang membedakan antara perpustakaan keliling dengan layanan MONIKA yaitu perpustakaan keliling hanya menyediakan koleksi-koleksi untuk menjadi bahan baca, akan tetapi pada layanan MONIKA menyediakan berbagai macam jenis koleksi umum, buku bacaan anak-anak, terbitan berkala dan jenis koleksi lain, menyediakan 4 perangkat laptop beserta jaringan internet / WIFI dan 1 televisi.⁷

Sesuai dengan Moto Perpustakaan Kota Yogyakarta yang inovatif yaitu “perpustakaan senantiasa mencari terobosan baru dalam upaya mendekatkan koleksi dan informasi kepada masyarakat”, maksudnya dengan adanya keterbatasan akses seperti tidak memiliki kendaraan, lokasi yang jauh untuk menjangkau perpustakaan, tidak semangat dan tidak memiliki keberanian untuk berkunjung ke Perpustakaan Kota Yogyakarta merupakan suatu masalah yang nyata terjadi dilingkungan masyarakat, sehingga Perpustakaan Kota menambah layanan baru yaitu layanan

⁵ *Inovasi Layanan MONIKA Oleh Perpustakaan Kota Yogyakarta*

⁶ M. Ali, H. Abdul Wahid, *Layanan Perpustakaan Keliling* (Jakarta: Ikatan Pustakawan Indonesia, 2006), 108.

⁷ *Inovasi Layanan MONIKA oleh Perpustakaan Kota Yogyakarta*

MONIKA untuk mendekatkan ilmu pengetahuan dalam bentuk koleksi dan jaringan internet kepada masyarakat Kota Yogyakarta.

Penelitian ini membahas mengenai bagaimana pengaruh kualitas layanan MONIKA terhadap kepuasan masyarakat yang disediakan oleh Perpustakaan Kota Yogyakarta. Hasil dari beberapa wawancara dengan masyarakat mengenai kualitas layanan MONIKA, ada beberapa masyarakat merasa puas sedangkan beberapa masyarakat lain ada merasa tidak puas terhadap layanan MONIKA.⁸

Hasil dari wawancara tersebut menjelaskan adanya beberapa persepsi pemustaka merasa puas dan juga merasa tidak puas dengan kualitas layanan MONIKA, sehingga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut dan lebih dalam lagi agar dapat mengetahui bagaimana sebenarnya kualitas layanan MONIKA sesuai dengan kepuasan masyarakat.

Pada penelitian sebelumnya, untuk mengukur kepuasan masyarakat menggunakan Keputusan Menteri Pendayagunaan Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 mengenai pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit pelayanan Instansi Pemerintahan. Keputusan tersebut ternyata belum mengacu kepada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 mengenai Pembentukan Peraturan Perundangan. Hal tersebut di pandang untuk dapat disesuaikan dengan peraturan yang berlaku dan diganti menjadi Peraturan Menteri Nomor 16 Tahun 2014

⁸ Hasil wawancara dengan beberapa masyarakat yang memanfaatkan layanan MONIKA pada tanggal 19 Januari 2019.

mengenai pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.⁹

Dengan adanya perubahan tersebut, pada penelitian ini untuk mengukur kepuasan masyarakat peneliti akan mengacu kepada peraturan baru yaitu Peraturan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Untuk itu pada penulisan ini, peneliti membahas mengenai “Pengaruh Kualitas Layanan Mobil Internet dan Perpustakaan Kewilayahan (MONIKA) Terhadap Kepuasan Masyarakat di Perpustakaan Kota Yogyakarta”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah di jelaskan pada latar belakang, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan MONIKA di Perpustakaan Kota Yogyakarta?
2. Bagaimana kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan MONIKA di Perpustakaan Kota Yogyakarta?
3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan MONIKA terhadap kepuasan masyarakat di Perpustakaan Kota Yogyakarta?

⁹Ulya Rochmana dan Tri Yuniningsih, *Analisis Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Pasang Baru* (Studi Kasus Di PT. PLN (PERSERO) Rayon Semarang Tengah) (Semarang: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro, 2017), 3.

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di jelaskan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk dapat mengetahui bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan MONIKA di Perpustakaan Kota Yogyakarta.
- b. Untuk dapat mengetahui bagaimana kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan MONIKA di Perpustakaan Kota Yogyakarta.
- c. Untuk dapat mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan MONIKA terhadap kepuasan masyarakat di Perpustakaan Kota Yogyakarta.

2. Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Teoritis

Mengembangkan ilmu pengetahuan dalam bidang ilmu perpustakaan dan informasi, khususnya mengenai pengaruh kualitas layanan MONIKA terhadap kepuasan masyarakat di Perpustakaan Kota Yogyakarta.

b. Kegunaan Praktis

- 1) Bagi peneliti selanjutnya dapat di jadikan sebagai contoh atau acuan penelitian untuk hal yang sama.
- 2) Bagi Perpustakaan Kota Yogyakarta dapat memberikan informasi, masukan mengenai layanan dan meningkatkan kualitas layanan MONIKA di Perpustakaan Kota Yogyakarta.

- 3) Bagi penulis dapat menambah wawasan dan pengetahuan di bidang ilmu perpustakaan mengenai pengaruh kualitas layanan MONIKA terhadap kepuasan masyarakat di Perpustakaan Kota Yogyakarta.

D. Kajian Pustaka

Penelitian yang berhubungan dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan MONIKA Terhadap Kepuasan Masyarakat di Perpustakaan Kota Yogyakarta yaitu:

1. Fauzan Dwi Kurniawan, 2016

Judul Penelitian “Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Malam Hari Berdasarkan Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) (Studi Kasus Perpustakaan Kota Yogyakarta)”. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui analisis kepuasan pemustaka terhadap layanan malam hari di Perpustakaan Kota Yogyakarta yang diartikan bahwa sebuah layanan yang dilakukan pada malam hari yang secara garis besar terbagi menjadi 2 yaitu dalam ruangan dan di luar ruangan. Untuk dalam ruangan umumnya di buka hingga pukul 20.00 dan untuk luar ruangan ditutup pukul 00.00. Berdasarkan analisa yang dilakukan secara parsial yang berupa tingkatan dan kategori dan unsur, serta secara keseluruhan yang berarti penilaian keseluruhan, maka di dapatkan nilai interval indeks

kepuasan masyarakat 3,19 dan interval konversi 79,75 maka bisa dikatakan kualitas layanan malam hari adalah baik.¹⁰

2. Gus Munir, 2018

Judul penelitian “Pengaruh Kualitas UCS (*Union Catalog Server*) Senayan Library Manajemen Sistem (SLiMS) Terhadap Kepuasan Kontributor Di Perpustakaan Lembaga Pendidikan Muhammadiyah Yogyakarta”. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, pengumpulan data melalui penyebaran kuisioner (angket). Populasi dalam penelitian ini sebanyak 17 responden yang berasal dari anggota UCS (*Union Catalog Server*) Katalog Induk Muhammadiyah. Hasil penelitian yang dilakukan terdapat pengaruh yang kuat antara kualitas UCS SLiMS terhadap kepuasan kontributor di Perpustakaan Lembaga Pendidikan Muhammadiyah Yogyakarta. Dari hasil variabel kualitas yaitu Operabilitas 3,941 (tinggi), latihan 3,765 (tinggi), Variabel kepuasan yaitu sub variabel isi 3,588 (tinggi), keakuratan 3,676 (tinggi), bentuk 3,647 (tinggi), selanjutnya sub variabel kemudahan penggunaan 3,912 (tinggi), waktu 3,824 (tinggi). Hal tersebut dibuktikan dengan uji F dan Uji t yaitu nilai F hitung (12,264) > F tabel (4,54) dengan taraf kesalahan 5% (0,05), dan nilai t hitung (12,264) > F tabel (2,131) dengan taraf kesalahan 5% (0<,05). Selain itu, pada uji korelasi diketahui bahwa koefisien korelasi diantara dua variabel adalah sebesar

¹⁰Fauzan Dwi Kurniawan. “*Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Malam Hari Berdasarkan Kajian Indeks Kepuasan masyarakat IKM* (Studi Kasus Perpustakaan Kota Yogyakarta)”. (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2016).

0,671 atau 67,1%. Hal tersebut berarti 32,9% kepuasan kontributor dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.¹¹

3. Riska Amalia Putri, 2018

Judul penelitian “Pengaruh Kompetensi Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan Di Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta”. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, populasi pada penelitian ini adalah pemustaka aktif yaitu mahasiswa dan dosen yang terdaftar di Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta yang berjumlah 8080 orang, dan jumlah sampel yang diteliti adalah 381 orang dengan asumsi presentasi ketidak-telitian sebesar 5% dari jumlah pemustaka aktif. Variabel dari penelitian ini terdiri dari variabel bebas (X) yaitu kompetensi pustakawan dan variabel terikat yaitu kualitas layanan (Y). pengujian instrument yaitu uji validitas dan reliabilitas. Analisis data menggunakan metode analisis deskriptif dan analisis regresi linier sederhana.

Hasil dari penelitian ini yaitu: (1) Kompetensi pustakawan di Perpustakaan UNY berada dalam kategori baik dengan nilai rata-rata akhir 3,50; (2) kualitas layanan di perpustakaan UNY berada dalam kategori baik yaitu 3,56; (3) terdapat

¹¹ Gus Munir. “*Pengaruh Kualitas UCS (Union Catalog Server) Senayan Library Manajemen Sistem (SLiMS) Terhadap Kepuasan Kontributor Di Perpustakaan Lembaga Pendidikan Muhammadiyah Yogyakarta*” (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2018).

pengaruh yang positif antara kompetensi pustakawan dengan kualitas layanan di Perpustakaan UNY dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,514.¹²

Kajian pustaka pada penelitian-penelitian sebelumnya memiliki persamaan dalam hal teori yang digunakan secara umum mengenai kualitas layanan perpustakaan dan kepuasan masyarakat. Akan tetapi ada perbedaan pada penelitian-penelitian sebelumnya yaitu mengenai teori kepuasan masyarakat, pada penelitian sebelumnya masih menggunakan Peraturan Undang-Undang yang lama sedangkan peneliti menggunakan peraturan yang baru¹³. Hal lain peneliti juga menggali lebih dalam lagi bagaimana pengaruh kualitas layanan MONIKA terhadap kepuasan masyarakat di Perpustakaan Kota Yogyakarta dengan menggunakan metode kuantitatif.

E. Kerangka Teoritis

1. Kualitas Layanan Perpustakaan

a. Konsep Kualitas

Konsep kualitas dianggap sebagai suatu ukuran kesempurnaan yang relatif atau kelebihan suatu produk dan jasa yang terdiri dari kualitas desain, kesesuaian dan kualitas.¹⁴ Dalam perspektif TQM (*Total Quality Management*), kualitas dilihat dari memperhatikan manusia dan lingkungan dengan tidak melihat aspek

¹²Riska Amalia Putri, “*Pengaruh Kompetensi Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan di Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta*”, (UIN Sunan Kalijaga, 2018).

¹³ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi No 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

¹⁴ Fandy Tjiptono dan Diana, *Total Quality Management* (Yogyakarta: Andi, 2003), 110

hasil apa saja yang ditekan melainkan melihat prosesnya.¹⁵ Menurut Garvin¹⁶, perspektif kualitas diklasifikasikan dalam 5 kelompok yaitu:

1) *Transdental Approach*

Pendekatan ini kualitas dilihat sebagai *innate axellence*, yaitu kualitas dapat dirasakan akan tetapi sulit untuk diartikan dan dioperasionalkan.

2) *Product Based Approach*

Pendekatan ini kualitas dilihat sebagai karakteristik atau atribut yang dapat diukur.

3) *User Based Approach*

Pendekatan ini kualitas dilihat tergantung orang yang memandang/melihat suatu produk, sehingga produk yang paling memuaskan merupakan produk yang berkualitas paling tinggi

4) *Manufacturing Based Approach*

Pendekatan ini bersifat *supply-based* yang memperhatikan praktik-praktik suatu rekayasa kualitas sebagai kesesuaian atau sama dengan persyaratan. Pendekatan ini dikembangkan secara internal yang seringkali di dorong dari suatu tujuan peningkatan produktifitas dan penekanan biaya.

5) *Value Based Approach*

Pendekatan ini melihat kualitas dari segi nilai dan harga yaitu memperhatikan *trade-off* antara kinerja dan harga.

¹⁵ *Ibid.*, 24

¹⁶ *Ibid.*, 117-119

Dari 5 kelompok prespektif mengenai konsep kualitas, maka yang menjadi kualitas paling tinggi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *User Based Approach*, akan tetapi kualitas yang paling tinggi belum tentu menjadi produk yang paling bernilai.

b. Pengertian layanan

Pelayanan atau layanan merupakan suatu proses untuk dapat memenuhi kebutuhan dari aktivitas seseorang secara langsung.¹⁷ Selanjutnya pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang tau sekelompok orang dengan landasan faktor material, sistem dan prosedur tertentu yang gunanya untuk dapat memenuhi kepentingan orang lain sehingga sesuai dengan harapan dan hak orang tersebut.

Dalam dunia perpustakaan, pustakawan berperan dalam melayani pemustaka. Pustakawan memberikan pelayanan sesuai dengan aturan dan prinsip pelayanan berbasis pemustaka (*people based service*) yang bertujuan untuk tercapainya sistem pelayanan yang memiliki kecepatan, kebenaran, ketepatan, kenyamanan dan keramahan.¹⁸ Pelayanan harus merupakan bagian dari program pelayanan jasa perpustakaan yang terencana dan mendapatkan dukungan dari manajemen puncak.

¹⁷ Moenir AS, *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, (Jakarta, Bumi Aksara, 2009), 15.

¹⁸ Tri Septiyanto, *Pelayanan Prima Media Promosi Perpustakaan, Jurnal Libria*, Vol. 1, No. 1 Desember 2009, (Banda Aceh: Pascasarjana UIN Ar-Raniry, 2009), 4.

Tujuan dari pelayanan adalah :

- 1) Bagi pengguna jasa adalah untuk tercapainya kepuasan dengan alasan kebutuhan akan informasi terpenuhi, merasa dihargai, mendapatkan pelayanan yang baik, merasa lebih dipercayai sebagai pustakawan, merasa menemukan pustakawan yang profesional
- 2) Bagi pustakawan merasa senang karena percaya diri, kepuasan diri, ketenangan dalam bekerja dan semangat dalam meniti karir untuk lebih baik lagi
- 3) Bagi perpustakaan karena dapat meningkatkan profesionalisme, terjaminnya kelangsungan status perpustakaan, adanya dorongan dari penggunaan untuk memanfaatkan perpustakaan lebih sering lagi, untuk memperluas jasa, dan meningkatkan produktivitas perpustakaan.¹⁹

Dari beberapa penjelasan mengenai pelayanan, maka dapat di simpulkan bahwa pelayanan yang baik pada setiap kegiatan akan menumbuhkan rasa puas terhadap pengguna. Dalam perpustakaan pelayanan ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. Pelayanan yang ada perpustakaan hendaknya dapat memberikan dampak positif kepada pemustaka, sehingga pemustaka merasa terbantu dalam pemenuhan kebutuhan koleksi dll, dan pustakawan juga merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan kepada pemustaka.

¹⁹ *Ibid.*

c. Kualitas Pelayanan Perpustakaan

Kualitas suatu layanan yang di berikan kepada pengguna haruslah sesuai dengan standar pelayanan yang telah dilakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Standar suatu pelayanan merupakan ukuran yang telah ditetapkan sebagai suatu pembentukan pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan yaitu suatu tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian terhadap tingkat keunggulan dalam memenuhi keinginan pelanggan.²⁰ Menurut Sutarno NS, pelayanan yang baik atau berkualitas terdiri dari:²¹

- 1) Layanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna
- 2) Cepat tanggap
- 3) Tepat
- 4) Mudah dan sederhana
- 5) Menciptakan kesan yang menarik atau memusakan pengguna

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan perpustakaan yang baik terdiri dari beberapa kualitas sehingga mampu memenuhi keinginan pengguna.

²⁰ Fandy Tjiptono dan Diana, *Total Quality Management*, 127.

²¹ Sutarno NS, *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Sagung Seto, 2006), 27

d. Dimensi Pengukuran Kualitas Layanan

Menurut Gasperz terdapat 10 dimensi kualitas suatu layanan yaitu:²²

- 1) Ketepatan waktu layanan, yang perlu diperhatikan yaitu waktu tunggu dan waktu proses
- 2) Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas kesalahan-kesalahan
- 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan terutama bagi yang berinteraksi langsung dengan pelanggan eksternal
- 4) Tanggung jawab, berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan dan keluhan dari pelanggan
- 5) Kelengkapan, menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung serta pelayanan komplementer lainnya
- 6) Kemudahan mendapatkan pelayanan, kemudahan berhubungan dengan jumlah petugas yang memberikan layanan dan banyaknya fasilitas yang memadai untuk dapat dimanfaatkan
- 7) Variasi model pelayanan, berhubungan dengan inovasi dalam memberikan pola-pola baru untuk pelayanan.
- 8) Pelayanan pribadi, berhubungan dengan fleksibilitas, dan penanganan terhadap permintaan secara khusus.

²² Achmad, *Layanan Cinta: Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan* (Jakarta: Sagung Seto, 2012), 93-94

- 9) Kenyaman dalam memperoleh pelayanan, berhubungan dengan lokasi, ruang tempat layanan, kemudahan dalam menjangkau layanan, tempat parkir kendaraan, kesedian informasi, petunjuk dan bentuk layanan lain.
- 10) Atribut pendukung pelayanan prima seperti lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas music, AC dll.

Menurut Parasuraman terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu:²³

1) *Tangible* / bukti fisik

Merupakan kemampuan sebuah organisasi dalam menunjukkan suatu organisasi tersebut dapat melihatkan eksistensinya kepada pihak eksternal.

Tangibles / bukti fisik dapat dilihat dari fasilitas fisik, kebersihan lokasi, peralatan yang digunakan dan personil atau para stafnya.

2) *Reliability* / keandalan

Merupakan kemampuan suatu organisasi dalam memberikan informasi dan sikap dalam memberikan layanan sesuai dengan apa yang dijanjikan, terpercaya dan akurat

3) *Responsiveness* / ketanggapan

Merupakan kemampuan dan kemauan membantu pelanggan dalam memberikan layanan yang cepat. Ketanggapan dalam memberikan pelayanan dapat dilihat dari cepat dalam memberikan pelayanan,

²³ Parasuraman, *Servqual: A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*, Volume 64 Number 1, 1998.

menyampaikan informasi dengan jelas kepada pelanggan, dan dapat bersungguh-sungguh dalam melayani pelanggan.

4) *Assurance* / jaminan

Merupakan bentuk pengetahuan seperti sopan dalam perilaku komunikasi staff kepada pelanggan, kemampuan para staff untuk menginspirasi kepercayaan dan keyakinan untuk pelanggan dalam bentuk keamanan di lokasi .

5) *Emphaty* / empati

Merupakan cara dalam memberikan perhatian dengan cara memahami kebutuhan pelanggan , perhatian para staff terhadap seseorang dalam menyediakan kebutuhan pelanggan.

Dari 2 pakar yang menjelaskan mengenai dimensi kualitas layanan, maka penulis memilih menggunakan dimensi menurut Parasuraman, karena dirasa paling sesuai karena banyak dari peneliti lain yang mengutip terori tersebut dan memiliki penjabaran yang jelas untuk menentukan dimensi kualitas layanan di perpustakaan.

2. Kepuasan

a. Survei Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat atau pelanggan merupakan suatu respon dari konsumen terhadap pengalaman tertentu yang didapatkan dari evaluasi, persepsi dan perbedaan antara kenyataan pertama (atau sekedar kinerja tertentu) dan kinerja aktual suatu produk sehingga dapat dipersepsikan setelah mendapatkan atau mencoba produk tersebut.²⁴ Pada penelitian ini, untuk mengukur kepuasan masyarakat menggunakan pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik yang di atur oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Survei kepuasan masyarakat merupakan kompherensif suatu kegiatan mengenai tingkat kepuasan masyarakat yang didapatkan dari hasil pandangan dan ukuran masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik. Adapun ruang lingkup survei kepuasan masyarakat dalam peraturan terbaru adalah :²⁵

1) Persyaratan

Persyaratan adalah suatu hal yang harus dipenuhi terhadap pengurusan segala sesuatu jenis pelayanan baik persyaratan dalam bentuk teknis

²⁴ Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, *Service, Quality Statistification*, (Yogyakarta: ANDI, 2005), 197.

²⁵ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik

maupun administratif. Pada layanan MONIKA persyaratan dalam memanfaatkan layanan yaitu mengisi buku kunjungan layanan dalam memanfaatkan koleksi dan internet.

2) Prosedur

Prosedur merupakan suatu bentuk langkah-langkah yang dilakukan bagi pemberi, penerima dan pengaduan. Prosedur dan langkah langkah dalam memanfaatkan layanan MONIKA yaitu pengguna layanan dapat langsung memanfaatkan layanan yang ingin membaca koleksi secara langsung, apabila membutuhkan koleksi yang diinginkan pengguna dapat meminta bantuan pustakawan untuk mencari koleksi tersebut. Selanjutnya, apabila ingin menggunakan fasilitas laptop dan internet, pengguna meminta persetujuan dan bantuan kepada pustakawan secara langsung.

3) Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan yang dimaksud yaitu jangka waktu yang dimanfaatkan dan digunakan oleh pengguna sehingga dapat disesuaikan dengan seluruh jadwal dan proses pelayanan yang dilakukan pada setiap pelayanan. Waktu pelayanan pada layanan MONIKA dalam 1 hari terdiri dari 4 lokasi dengan jangka waktu layanan di setiap lokasi selama 4 jam.

4) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi atau jenis pelayanan yang dimaksud yaitu hasil dari pelayanan yang telah di berikan kepada pengguna dan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Jenis pelayanan pada layanan MONIKA

yaitu layanan perpustakaan keliling, dimana akan tetapi pada layanan MONIKA memberikan layanan dalam bentuk koleksi dan internet. Pengguna yang memanfaatkan layanan MONIKA disediakan meja, kursi dan tikar apabila ingin membaca koleksi tersebut. Koneksi jaringan internet yang disediakan telah disambungkan ke laptop dan bisa juga dimanfaatkan untuk koneksi WIFI di HP bagi pengguna layanan MONIKA.

5) Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana merupakan kemampuan dari petugas pelayanan yang harus dimiliki yaitu kompetensi pengetahuan, keterampilan, keahlian, dan pengalaman yang dimiliki. Pengetahuan, keterampilan, keahlian yang dimiliki oleh pustakawan pada layanan MONIKA tersebut sangat baik. Para pustakawan / penanggung jawab pada layanan MONIKA terlebih dahulu telah diberi arahan dan pembekalan mengenai bagaimana cara dalam bekerja di layanan ini.

6) Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan yang dimaksud yaitu pernyataan atas kesanggupan, kewajiban dan kemampuan petugas untuk dapat memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan / SOP pelayanan. Kemampuan pustakawan pada layanan MONIKA sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Perpustakaan Kota Yogyakarta.

7) Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna. Sikap pustakawan pada layanan MONIKA ramah dan terbuka. Petugas dengan baik membantu anak-anak, orang tua yang ingin menggunakan laptop dan jaringan internet. Pustakawan juga mampu mengajak masyarakat disekitar lokasi layanan untuk berkunjung memanfaatkan layanan MONIKA.

8) Penanganan, pengaduan, saran, dan masukan

Penanganan, pengaduan, saran dan masukan yang dimaksud yaitu tata cara pelaksanaan yang telah diberikan dan tindak lanjut dari pelayanan yang telah diberikan.²⁶ Saran dan masukan yang diberikan oleh pengguna terhadap layanan MONIKA dapat ditulis dengan kertas yang telah disediakan pustakawan.

b. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan yang dimaksud yaitu kepuasan pemustaka yang merupakan sebagai pengguna perpustakaan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kepuasan artinya memiliki sifat puas, kesenangan, kelegaan dan

²⁶ Ulya Rochmana & Tri Yuniningsih, *Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Pasang Baru Studi Kasus di PT.PLN (PERSERO) Rayon Semarang Tengah* (Universitas Dipenegoro), 3-4.

yang lainnya.²⁷ Dalam ranah manajemen kepuasan pelanggan menurut Kotler yaitu suatu perasaan seseorang dalam membandingkan suatu pelayanan produk/jasa mengenai apa yang telah di dapatkan dan yang sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan.²⁸

Kepuasan pelanggan juga dapat diartikan apabila harapan seseorang telah terpenuhi dan pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang di berikan sehingga pelanggan merasa senang untuk berkerjasama dan pelanggan juga dapat merekomendasikan, mempromosikan kepada teman atau rekan lainnya tentang apa yang di terima dan di dapatkannya.²⁹

Dari pengertian kepuasan pelanggan di atas dapat disimpulkan bahwa pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang telah di berikan. Kepuasan pemustaka merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil dari kinerja yang sesuai dengan yang dirasakan dan diharapkan pemustaka. Adapun kepuasan pemustaka dapat dipengaruhi melalui:³⁰

- 1) Kinerja pelayanan pustakawan
- 2) Respon terhadap keinginan pemustaka
- 3) Kompetensi petugas / pustakawan
- 4) Pengaksesan mudah, murah, tepat dan cepat
- 5) Kualitas koleksi yang disediakan di perpustakaan

²⁷ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1998), 705.

²⁸ Rambat Lupioadi & .Hamdani, *Manajemen Pemsaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2008), 192.

²⁹ *Ibid.*

³⁰ Lasa HS, *Kamus Kepustakawanan Indonesia*, 155.

6) Ketersediaan alat untuk temu kembali koleksi bahan pustaka

7) Waktu pelayanan yang disediakan.

Pada perpustakaan, kepuasan pemustaka sangat berperan dalam meningkatkan kualitas layanan yang tersedia. Dengan adanya layanan perpustakaan yang baik dan maksimal dan dapat memenuhi keinginan pemustaka, sehingga pemustaka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Untuk itu pelayanan prima sangat perlu diterapkan pada perpustakaan.

c. Faktor Penentu Kepuasan Pemustaka

Kepuasan pemustaka tergantung kepada suatu kebutuhan dengan apa yang diharapkan dan diinginkan pemustaka. Kepuasan pemustaka yaitu rasa puas dan menyenangkan yang dirasakan oleh pemustaka dalam memanfaatkan layanan dan jasa yang tersedia di perpustakaan.³¹ Pencapaian suatu kepuasan pemustaka dapat dilihat dari penerapan layanan yang ada di perpustakaan. Adapun dasar pelayanan yaitu³²:

- 1) Memutuskan perhatian kepada pelanggan
- 2) Memberikan pelayanan yang efisien
- 3) Meningkatkan perasaan harga diri pelanggan
- 4) Memberikan penjelasan dan keterangan yang dibutuhkan pelanggan
- 5) Dapat menentukan keinginan pelanggan

³¹ M. Abdillah Islamy, *Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Tentang Kualitas Layanan Perpustakaan Dengan Menggunakan Metode LibQUAL*, Jurnal Edulib Vol. 1 Ed., 75 Tahun 2016

³² Endar Sugiarto, *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002), 171-174

- 6) Adanya penjelasan mengenai jasa pelayanan yang tersedia
- 7) Menyalurkan pelayanan yang ada kepada yang lain
- 8) Dapat membina hubungan baik dengan pelanggan.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa terdiri dari beberapa faktor penentu yang menyebabkan pemustaka merasa puas dalam memanfaatkan layanan yang di sediakan oleh perpustakaan.

3. Perpustakaan Umum

Perpustakaan merupakan tempat berkumpulnya semua kalangan manusia untuk mencari berbagai jenis informasi dan pengetahuan. Perpustakaan umum merupakan perpustakaan yang sumber dana berasal dari dana umum yaitu dari masyarakat seperti dana pajak, retribusi, yang dikembalikan kepada masyarakat dalam bentuk pelayanan dan ilmu pengetahuan.³³

Dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007³⁴ tentang Perpustakaan Pada Bab 1 Pasal (1) menjelaskan bahwa perpustakaan umum merupakan perpustakaan yang di prioritaskan dan ditujukan kepada masyarakat luas yang dapat dimanfaatkan sebagai sumber ilmu dan pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan jenis kelamin, umur, status sosial, ekonomi, ras dan agama.

³³ Sutarno NS, *Perpustakaan Masyarakat*, (Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2006), 38.

³⁴ Undang-Undang Republik Indonesi Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan

Pentingnya peran perpustakaan umum bagi kecedersan bangsa, adapun tujuannya terdiri dari 4 yaitu:³⁵

a. Pendidikan

Perpustakaan umum memiliki tugas untuk memelihara, menyediakan sarana dalam pengembangan

b. Informasi

Perpustakaan sebagai sumber penyedia informasi bagi penggunanya dalam bentuk akses yang cepat dan tepat terhadap informasi yang dibutuhkan pengguna

c. Kebudayaan

Perpustakaan merupakan pusat dari kebudayaan yang secara tidak langsung dapat memperkenalkan dan mempromosikan semua bentuk budaya dan seni yang ada

d. Rekreasi

Perpustakaan berperan penting dalam mendukung penggunaan secara aktif dalam menyediakan berbagai jenis koleksi yang dibutuhkan pengguna.

Dari penjelasan di atas maka dapat di simpulkan bahwa tujuan perpustakaan umum untuk dapat mencerdaskan kehidupan bangsa dengan cara melalui pendidikan, informasi, kebudayaan dan rekreasi.

³⁵ Sulistyio-Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan* (Jakarta, Gramedia Pustaka Utama, 1993),

4. Perpustakaan Keliling

Perpustakaan keliling yaitu merupakan layanan yang di kembangkan oleh perpustakaan umum agar dapat memberikan layanan berkeliling (*mobile*) dengan cara datang ke tempat pemukiman penduduk dan ke lingkungan masyarakat seperti lingkungan sekolah, kantor kelurahan dan tempat strategis lainnya yang banyak di kunjungi oleh masyarakat.³⁶

Adapun tugas dan fungsi perpustakaan keliling yaitu:³⁷

- a. Memberikan layanan yang belum dapat terjangkau oleh masyarakat karna di daerah tersebut tidak ada fasilitas perpustakaan.
- b. Melayani masyarakat dalam situasi dan kondisi tertentu, misalnya berada di panti asuhan, menjalani proses hukuman di lembaga pemasyarakatan dan lain-lain.
- c. Mempromosikan kepada masyarakat yang belum mengenal perpustakaan umum
- d. Memberikan layanan sementara kepada masyarakat sampai di daerah tersebut di bangunnya perpustakaan
- e. Sarana yang tepat untuk menemukan lokasi untuk pembangunan perpustakaan
- f. Melakukan tugas kepustakawanan agar pengunjung tidak bosan dan membuat laporan kegiatan perpustakaan tersebut.

³⁶ Sutarno NS, *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktis*, 41

³⁷ M.Ali, H.Abdul Wahid, *Layanan Perpustakaan Keliling*, 108.

Dari pernyataan mengenai perpustakaan keliling maka dapat di simpulkan bahwa perpustakaan keliling merupakan layanan yang di berikan kepada masyarakat umum yang belum dapat di jangkau oleh masyarakat. Tugas dan fungsi layanan yang di berikan oleh perpustakaan keliling juga dapat memperkenalkan, membantu dan memberikan informasi kepada masyarakat mengenai perpustakaan dimana pada daerah tersebut belum di bangun gedung perpustakaan.

F. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara dari pertanyaan suatu penelitian.³⁸ Hipotesis penelitian yang terdiri dari pertanyaan tentang hubungan dan pengaruh baik secara positif maupun negatif antara dua variabel atau lebih haruslah sesuai dengan teori yang kebenarannya masih diuji secara empiris.³⁹ Pada penelitian ini akan mengkaji dan membahas mengenai pengaruh dengan menggunakan hipotesis asosiatif. Hipotesis asosiatif merupakan suatu pertanyaan menunjukkan dugaan mengenai hubungan dua variabel atau lebih.⁴⁰

Penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu variabel X dan variabel Y. Variabel X merupakan kualitas layanan MONIKA, sedangkan variabel Y merupakan kepuasan masyarakat. Adapun yang menjadi hipotesis pada penelitian ini yaitu:

³⁸ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), 49

³⁹ Sumardi Suryabrata, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013), 21.

⁴⁰ Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS* (Jakarta: Kencana, 2013), 39

Ha: Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan MONIKA terhadap kepuasan masyarakat

Ho: Tidak ada pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan MONIKA terhadap kepuasan masyarakat.

Hipotesis pada penelitian ini yaitu Ha artinya adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan MONIKA terhadap kepuasan masyarakat.

G. Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah dalam memperoleh suatu data dengan kegunaan dan tujuan tertentu, sehingga terdapat empat kata kunci yang diperlukan pada metode penelitian yang harus diperhatikan yaitu tujuan, cara ilmiah, data dan kegunaannya.⁴¹ Metode penelitian juga diartikan sebagai ilmu yang mempelajari bagaimana strategi atau cara dalam melakukan pengamatan yang di sesuaikan dengan pemikiran terpadu melalui proses dan tahapan ilmiah untuk menemukan, menyusun, menganalisis dan menyimpulkan data tersebut dengan cara menguji dan mengembangkan untuk suatu pengetahuan.⁴²

Pada penelitian ini berusaha menggambarkan situasi yang terjadi pada saat sekarang melalui angka-angka statistik yang kemudian di interpretasikan dalam suatu uraian data yang telah diolah secara kuantitatif dalam bentuk tabel frekuensi sebagai pedoman dalam melihat karakteristik data yang diperoleh.

⁴¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, cet. Ke-26 (Bandung: Alfabeta, 2017), 2

⁴² Sudaryo, *Metodologi Penelitian*, cet. Ke- 2 (Depok, Rajawali Pers, 2018), 69

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif dan asosiatif dengan cara pendekatan kuantitatif. Penelitian secara deskriptif merupakan suatu penelitian dilakukan dengan cara mengetahui nilai variabelnya satu, dua atau lebih (*independen*) tanpa membuat perbandingan.⁴³ Penelitian asosiatif bertujuan untuk mengetahui apakah adanya pengaruh atau hubungan antara dua variabel atau lebih.⁴⁴ Pendekatan kuantitatif adalah data yang berbentuk angka, data tersebut dilakukan analisis atau diolah dengan cara menggunakan teknik perhitungan statistik.⁴⁵

2. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan Kota Yogyakarta dengan cara menentukan lokasi dan waktu layanan MONIKA berlangsung yaitu berada di wilayah kota Yogyakarta. Waktu pelaksanaan penelitian dimulai pada bulan Oktober 2018 sampai Februari 2019.

⁴³ Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS* cet. Ke-1 (Jakarta: Prenadamedia Group, 2013), 7.

⁴⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, cet. Ke-26, 11

⁴⁵ Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS* cet. Ke-1, 17

3. Subjek dan Objek Penelitian

Sebuah penelitian haruslah jelas mengenai subjek dan objek yang akan diteliti. Subjek adalah hal, orang, benda atau sebuah tempat data untuk variabel penelitian yang berhubungan dan yang dipermasalahkan.⁴⁶ Objek merupakan yang akan dikenai kesimpulan hasil penelitian.⁴⁷ Subjek pada penelitian ini yaitu masyarakat atau pemustaka yang memanfaatkan secara langsung layanan MONIKA, sedangkan objek pada penelitian ini yaitu layanan MONIKA yang disediakan oleh Perpustakaan Kota Yogyakarta.

4. Populasi dan Sampel Penelitian

a. Populasi Penelitian

Populasi merupakan wilayah generalisasi terdiri dari subjek atau objek yang memiliki karakteristik dan kualitas tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dapat di pahami dan di pelajari yang kemudian di tarik kesimpulannya.⁴⁸ Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah seluruh masyarakat / pemustaka yang terdiri dari pengunjung laki-laki dan perempuan remaja seperti SMP, SMA, mahasiswa, dewasa dan orang tua yang memanfaatkan layanan MONIKA secara langsung pada tahun 2018 yaitu sebanyak 33.256 orang.⁴⁹ Adanya perbedaan pada populasi tersebut, maka perlu dilakukan uji homogenitas.

⁴⁶ Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian* cet. Ke-6 (Jakarta: Rineka Cipta, 2003), 117.

⁴⁷ Saifuddin Anwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), 15

⁴⁸ Sugiyono, "*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*", cet. Ke-26, 80.

⁴⁹ *Perpustakaan Kota Yogyakarta Dalam Angka 2018*, Dapat di lihat pada lampiran 5

b. Sampel Penelitian

Sampel merupakan suatu bagian dari karakteristik dan jumlah yang dimiliki dari populasi tersebut, sedangkan teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel.⁵⁰ Sampel dalam penelitian ini yaitu pengunjung laki-laki dan perempuan remaja seperti SMP, SMA, mahasiswa, dewasa dan orang tua yang memanfaatkan layanan MONIKA secara langsung. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini termasuk kedalam *incidental sampling*. *Insidental Sampling* yaitu suatu teknik dalam penentuan sampel dengan cara kebetulan, maksudnya siapa saja secara kebetulan berjumpa dengan orang yang dianggap cocok sebagai sumber data.⁵¹

Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus formula Slovin yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e^2 = Presentase kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih di inginkan sebesar 5% diperoleh angka dari jumlah seluruh pengunjung layanan MONIKA di Perpustakaan Kota Yogyakarta yaitu pada tahun 2018 sebanyak 33.256 pengunjung, dengan tingkat kesalahan 5% maka jumlah sampelnya yitu:

⁵⁰ Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*”, cet. Ke-26, 81.

⁵¹ *Ibid.*, 85

$$n = \frac{33.256}{1+33.256 (0,05)^2}$$

$$n = \frac{33.256}{83.14}$$

$$n = 400$$

Jumlah sampel pada penelitian ini terdiri dari tingkat SMP yaitu sebanyak 126 orang, SMA 107 orang, mahasiswa 58 orang, dan orang tua sebanyak 109 orang.

Jumlah keseluruhan sampel tersebut yaitu sebanyak 400 orang/sampel.

5. Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan sifat atau nilai dari orang, obyek atau suatu kegiatan yang memiliki variasi tertentu dan telah di tentukan oleh seorang peneliti agar dipelajari dan kemudian dapat di tarik kesimpulannya.⁵² Pada penelitian ini menggunakan variabel *independent* (bebas) dan variabel *dependent* (terikat). Variabel *independent* yaitu variabel yang menjadi pengaruh sehingga munculnya variabel *dependen* (terikat), sedangkan variabel *dependent* yaitu variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya pengaruh dari variabel *independen* (bebas).

53

⁵² Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*”, cet. Ke-26, 39.

⁵³ *Ibid.*, 39

a. Variabel *Independen* (bebas)

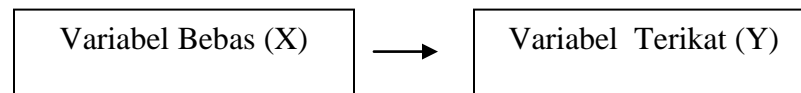
Variabel *independent* ini merupakan variabel bebas yang dapat mempengaruhi dan disebut juga dengan variabel (X). Dalam penelitian ini, kualitas layanan MONIKA yang dijadikan sebagai variabel *independen* (X). Berikut rincian dari indikator / kisi-kisi variabel tersebut:

Variabel X	Sub Variabel	Indikator	Nomor Item	Jumlah item
Kualitas Layanan MONIKA	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	1. Fasilitas layanan MONIKA 2. Kebersihan di lokasi dan lingkungan 3. Penyediaan sarana dan prasarana 4. Penampilan petugas	1,2,3,4	4
	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	1. Informasi layanan 2. Sikap petugas	5,6	2
	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	1. Cepat dalam melayani pemustaka 2. Menyampaikan informasi dengan jelas 3. Bersungguh-sungguh dalam melayani pemustaka	7,8,9	3
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	1. Pengetahuan petugas 2. Komunikasi dengan pemustaka 3. Keamanan dilokasi layanan	10,11,12	3
	<i>Emphaty</i> (Empati)	1. Memahami kebutuhan pemustaka 2. Perhatian petugas kepada pemustaka	13, 14,	2

Tabel 1: Indikator Variabel X

b. Variabel *Dependen* (terikat)

Variabel *dependen* (terikat) dalam penelitian ini yaitu kepuasan masyarakat. Berdasarkan hubungan antara kedua bentuk variabel tersebut dapat di gambarkan paradigma sederhana dalam penelitian ini.⁵⁴ berikut gambar paradigma penelitian yang dilakukan:



Gambar 1: Skema hubungan antara variabel

Keterangan:

X : Variabel *independen* (bebas) yaitu layanan MONIKA

Y : Variabel *dependen* (terikat) yaitu kepuasan masyarakat

→ : Garis penghubung

⁵⁴ *Ibid.*

Variabel Y	Sub Variabel	Indikator	No Item	Jumlah Item
Kepuasan Masyarakat	Persyaratan	Persyaratan dalam memanfaatkan layanan MONIKA	1	1
	Prosedur	Langkah-langkah memanfaatkan layanan MONIKA	2	1
	Waktu Pelayanan	Jangka waktu pelayanan MONIKA	3	1
	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1. Koleksi layanan MONIKA 2. Jaringan Internet dan WIFI	4, 5	2
	Kompetensi Pelaksana	1. Kompetensi petugas MONIKA 2. Petugas MONIKA ahli dalam pekerjaannya	6, 7	2
	Maklumat Pelayanan	1. Kesanggupan dalam memberikan pelayanan 2. Petugas MONIKA bekerja sesuai SOP	8, 9	2
	Perilaku Pelaksana	1. Petugas mengajak masyarakat di sekitar layanan MONIKA	10	1
	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Petugas MONIKA meminta kesediaan pengunjung dalam mengisi buku tamu, dan penggunaan internet 2. Petugas MONIKA memberikan lembaran untuk mengisi masukan dan saran mengenai layanan	11,12	

Tabel 2: Indikator Variabel Y

6. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket (kuesioner) dan wawancara. Pengumpulan data penelitian dilakukan dengan mengumpulkan data dari angket yang disebarkan kepada 400 responden secara acak dan data dalam bentuk dokumentasi pada layanan MONIKA.

a. Angket / Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik dalam pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pertanyaan langsung atau tertulis kepada responden untuk di jawabnya.⁵⁵ Kuesioner juga merupakan teknik dalam pengumpulan suatu informasi dengan menganalisis, dan mempelajari sikap, karakteristik dan perilaku dari beberapa orang utama pada sebuah organisasi yang terpengaruh oleh suatu sistem yang akan di ajukan atau yang sudah tersedia.⁵⁶ Kuesioner juga merupakan suatu bentuk pertanyaan tertulis yang dapat dijawab dengan cara dibagikan kepada responden.⁵⁷

b. Wawancara / Interview

Wawancara adalah suatu proses interaksi yang dilakukan antara dua orang atau lebih dimana kedua pihak yang terlibat (pewawancara/ *interviewer* dan terwawancara/ *interviewee*) memiliki hak yang sama dalam bertanya dan menjawab. Keduanya boleh saling memperoleh keterangan untuk tujuan

⁵⁵ Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*”, cet. Ke-26, 142.

⁵⁶ Syofian Siregar, “*Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*” cet. Ke-1, 21

⁵⁷ Ronny Kountur, *Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis* (Jakarta: PPM, 2007), 189.

penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang di wawancarai atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara.⁵⁸

Wawancara digunakan sebagai teknik apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk dapat menemukan permasalahan yang akan di teliti dalam mengumpulkan data, hal ini dilakukan apabila jumlah respondennya sedikit.⁵⁹

c. Observasi

Teknik pengumpulan data melalui observasi dilakukan apabila penelitian tersebut berkenaan terhadap perilaku manusia, gejala alam, proses kerja dan responden yang diamati tidak terlalu besar.⁶⁰ Observasi juga merupakan penelitian langsung dalam melakukan pengumpulan data dengan cara melihat kondisi lingkungan secara jelas sehingga mendapat gambaran yang jelas mengenai kondisi objek yang akan diteliti.⁶¹ Pada penelitian ini, peneliti melakukan pengamatan secara langsung dan mendalam mengenai bagaimana pengaruh kualitas layanan MONIKA terhadap kepuasan masyarakat.

⁵⁸ Afrizal, *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam Berbagai Disiplin Ilmu* (Jakarta: rajawali Pers, 2014). 27.

⁵⁹ Sugiyono, "*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*", cet. Ke-26, 137

⁶⁰ *Ibid.*, 145

⁶¹ Syofian Siregar, "*Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*" cet. Ke-1, 19

d. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan data mengenai suatu variabel yang terdiri dari catatan, buku, dan rujukan lain yang berfungsi sebagai pendukung dari penelitian.⁶² Pada penelitian yang dilakukan, metode dokumentasi digunakan peneliti untuk memperoleh data yang sudah berwujud dokumen dan foto kegiatan yang terjadi pada saat layanan MONIKA berlangsung.

7. Teknik Pengujian Instrumen

a. Uji Validitas Instrumen

Validitas merupakan keadaan yang menggambarkan tingkat instrument yang berkaitan sehingga mampu mengukur apa yang akan di ukur.⁶³ Uji validitas pada penelitian ini dengan cara validitas internal yaitu instrument dikembangkan menurut teori yang relevan.⁶⁴ Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahan suatu instrument.⁶⁵ Dalam penelitian ini, peneliti menyusun instrument dengan memecah variabel menjadi sub variabel dan indikator baru dinyatakan dalam butir-butir pertanyaan.

⁶² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, 274

⁶³ Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian* (Jakarta:Rineka Cipta, 2013), 167

⁶⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*, 168-204.

⁶⁵ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, 211

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan *Korelasi Pearson Product Moment* sebagai berikut:⁶⁶

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x \cdot \sum y)}{\sqrt{\{(n\sum x^2 - (\sum x)^2)\} \{(n\sum y^2 - (\sum y)^2)\}}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Korelasi antara skor butir dengan skor total

n = Jumlah data (responden);

X = Variabel Bebas

Y = Variabel Terikat

Uji statistik yang signifikansi dapat diketahui apabila dilakukan dengan membandingkan harga r_{xy} dengan r_{tabel} . Apabila harga r_{xy} sama dengan atau lebih > dari r_{tabel} , maka butir instrument dinyatakan tidak valid. Menurut Sugiyono, ukuran jumlah sampel yang digunakan untuk menguji validitas instrument yaitu sebanyak 30 responden.⁶⁷ Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan taraf signifikansi 5%, dengan jumlah responded 30 sehingga diperoleh r tabel 0,098, untuk itu jika $r_{hitung} < \text{dar } r_{tabel}$, maka item instrument tidak valid, dan jika $r_{hitung} > \text{dari } r_{tabel}$ maka item instrument tersebut valid.⁶⁸

⁶⁶ Syofian Siregar, "*Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*" cet. Ke-1, 252

⁶⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, 267

⁶⁸ *Ibid.*

Uji validitas dilakukan untuk dapat mengetahui tingkat keakuratan suatu pernyataan dalam instrument pada variabel penelitian. Penelitian yang dikatakan valid yaitu kesamaan antara kedua data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian. Pada penelitian, pernyataan terhadap sebuah instrument dilakukan dengan menguji setiap item dengan mengkorelasikan skor dari setiap item dengan skor variabel (hasil penjumlahan seluruh skor item pernyataan). Alat yang digunakan untuk mengukur validitas dengan teknik korelasi *product moment* kemudian dihitung menggunakan SPSS versi 16.0 *For Windows*. Setiap item pernyataan dinyatakan valid apabila r_{xy} sama dengan atau lebih $>$ dari r_{tabel} maka butir instrument dikatakan valid, sebaliknya jika r_{xy} lebih $<$ dari r_{tabel} maka butir instrument dinyatakan tidak valid.

Menguji validitas dalam penelitian ini yaitu dengan cara: instrument pada kuesioner di ujicobakan kepada responden untuk mengetahui tingkat validitas. Berikut tabel hasil uji validitas (X) yaitu kuliatas layanan MONIKA.

No	Item Instrumen	r hitung	Keterangan	r tabel	Keterangan
1	1	0,172	$>$	0,098	Valid
2	2	0,141	$>$	0,098	Valid
3	3	0,132	$>$	0,098	Valid
4	4	0,167	$>$	0,098	Valid
5	5	0,161	$>$	0,098	Valid
6	6	0,124	$>$	0,098	Valid
7	7	0,253	$>$	0,098	Valid
8	8	0,259	$>$	0,098	Valid
9	9	0,300	$>$	0,098	Valid
10	10	0,307	$>$	0,098	Valid

11	11	0,241	>	0,098	Valid
12	12	0,328	>	0,098	Valid
13	13	0,186	>	0,098	Valid
14	14	0,151	>	0,098	Valid

Tabel 3: Hasil uji validitas instrumen (X) kualitas layanan MONIKA

Berdasarkan hasil tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai r_{hitung} dari semua item variabel kualitas layanan MONIKA lebih besar daripada r_{tabel} , sehingga instrument dapat dikatakan valid dan dapat digunakan untuk penelitian lebih lanjut lagi. Pernyataan mengenai kualitas layanan MONIKA dari no 1 sampai 30 memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, untuk $n = 30$ dan $\alpha = 5\%$ yaitu 0,098 sehingga item pernyataan tersebut dikatakan valid. Untuk menguji hasil validitas variabel kepuasan masyarakat (Y) yaitu:

No	Item Instrumen	r_{hitung}		r_{tabel}	Keterangan
1	1	0,204	>	0,098	Valid
2	2	0,170	>	0,098	Valid
3	3	0,220	>	0,098	Valid
4	4	0,176	>	0,098	Valid
5	5	0,195	>	0,098	Valid
6	6	0,201	>	0,098	Valid
7	7	0,171	>	0,098	Valid
8	8	0,201	>	0,098	Valid
9	9	0,238	>	0,098	Valid
10	10	0,202	>	0,098	Valid
11	11	0,219	>	0,098	Valid
12	12	0,202	>	0,098	Valid

Tabel 4: Hasil uji validitas instrumen(Y) kepuasan masyarakat

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai r_{hitung} dari semua item kepuasan masyarakat menunjukkan lebih besar dari r_{tabel} sehingga item tersebut dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya. Pernyataan 1 sampai 30 memiliki r_{hitung} lebih > dari r_{tabel} untuk 5% yaitu 0,098 sehingga item pernyataan dapat dikatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan suatu ukuran yang dapat menunjukan konsistensi dari alat ukur dalam mengukur gejala yang sama dilain kesempatan.⁶⁹ Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana konsistennya hasil terhadap pengukuran, sehingga apabila dilakukannya dua kali pengukuran atau lebih kepada hal yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama.⁷⁰

Arikunto juga menyatakan rumus *Alpha Cronbach* dapat digunakan untuk pengujian realibilitas, yaitu: ⁷¹

$$\gamma_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma^2_t} \right)$$

keterangan:

γ_{11} = Reliabilitas instrument

k = Banyaknya butir pertanyaan / soal

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varian butir

⁶⁹ Purbayu Budi Sentosa dan Ashari, *Analisis Statistik Dengan Microsoft Excel & SPS* (Yogyakarta: Andi, 2005), 251.

⁷⁰ Syofian Siregar, “Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS” cet. Ke-1, 55

⁷¹ Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, 195.

$$\sigma^2 t = \text{Varian total.}$$

Metode *Alpa Cronbach* digunakan untuk menghitung reabilitas suatu tes yang dapat mengukur sikap perilaku.⁷² Dalam penelitian ini, perhitungan reabilitas dilakukan berdasarkan besaran nilai *alpa cronbach's* dari setiap masing-masing variabel yang di uji. Untuk dapat menggunakan suatu *item* instrument penelitian, maka harus dapat di katakan sebuah instrument tersebut reliable dengan pertanyaan nilai *Alpa Cronbach*. Hasil dari uji reliabilitas menggunakan aplikasi *SPSSv 16 for windows* dapat dilihat yaitu:

No	Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
1	Kualitas layanan MONIKA (variabel X)	0,511	Reliabel
2	Kepuasan Masyarakat (variabel Y)	0,501	Reliabel

Tabel 5: Hasil dari nilai *Alpa Cronbach*

Dari hasil uji reliabilitas di atas, menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai nilai *Cronbach Alpha* yang lebih besar dari 0,50 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua konsep pengukur variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini reliabel dan layak digunakan sebagai alat ukur dalam pengumpulan data.

⁷² Syofian Siregar, “*Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*” cet. Ke-1, 56

8. Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data merupakan suatu proses dalam memperoleh data ringkasan dengan menggunakan cara-cara atau rumus tertentu. Adapun teknik pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:⁷³

- a. *Editing*, merupakan pengkoreksian data yang telah dikumpulkan karena memungkinkan data yang terkumpul itu tidak logis dan masih meragukan
- b. *Coding*, merupakan pembuatan kode dari setiap data yang termasuk dalam kategori yang sama.
- c. Tabulasi, merupakan membuat tabel-tabel yang berisikan data yang telah di beri sesuai dengan analisis yang dibutuhkan.

9. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang di teliti, dan melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Untuk penelitian yang tidak merumuskan hipotesis, langkah terakhir tidak dilakukan.⁷⁴

⁷³ Nasution, *Metode Research* (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), 87.

⁷⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Method)*, 147.

Terdapat beberapa tahapan dalam proses pengolahan data dalam penelitian ini yaitu:

a. Analisis Deskriptif

Analisis data yang diperoleh dalam penelitian dianalisis secara deskriptif dengan menggunakan metode statistik, yaitu dengan mendeskripsikan jawaban masyarakat yang berhubungan dengan kualitas layanan MONIKA. Selanjutnya, analisis deskriptif juga dapat dimanfaatkan untuk menganalisis kualitas layanan MONIKA terhadap kepuasan masyarakat di Perpustakaan Kota Yogyakarta. Pada analisis deskriptif, peneliti menggunakan rumus *mean* dan *grand mean*. Adapun rumus *mean* digunakan sebagai menjawab rumusan masalah pada nomor 1 dan 2 yaitu : (1) Bagaimanakah persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan MONIKA, (2) Bagaimanakah kepuasan masyarakat terhadap layanan MONIKA.

Rumus *grand mean* digunakan sebagai menghitung total nilai rata-rata. Penyajian terhadap data ditampilkan dengan menggunakan tabel. Rumus *mean* dengan *grand mean* yaitu:⁷⁵

$$Mean = X = \frac{\sum x}{N}$$

Keterangan:

X : Rata-rata hitung / *Mean*

$\sum x$: Jumlah semua nilai kuesioner

N : Jumlah responden

⁷⁵ Suharsimi Arikunto, Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik, 275

Data yang telah di hitung langkahnya, selanjutnya yaitu di susun dalam bentuk tabel, karena penelitian ini merupakan penelitian deskriptif sehingga analisis data yang telah diperoleh berdasarkan data yang di dapatkan dilakukan penjabaran secara deskriptif dalam bentuk kalimat-kalimat yang mudah dipahami sehingga dapat menggambarkan dengan jelas keadaan dan fakta yang sebenarnya terjadi di lapangan.

Setelah melakukan analisis menggunakan rumus *mean*, langkah selanjutnya yaitu menghitung rata-rata total setiap variabel dari seluruh butir pertanyaan dengan menggunakan rumus *grand mean* dalam Irianto sebagai berikut:⁷⁶

$$\text{Grand Mean (X)} = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah pertanyaan}}$$

Dalam penelitian ini menggunakan skala likert penelitian yang berisikan 4 kelas:

Skor	Keterangan
4	Sangat Setuju
3	Setuju
2	Tidak Setuju
1	Sangat Tidak Setuju

Tabel 6: *Scoring Data*

⁷⁶ Agus Irianto, *Statistik Informasi Berbasis Komputer : Konsep Dasar Komponen* (Yogyakarta: BPFE, 2009), 45.

Untuk interval hasil dari data yang diperoleh menggunakan rentang skala (RS) dengan rumus:⁷⁷

$$RS = \frac{m-n}{b}$$

Keterangan:

RS = Rentang skala yang dicari

m = Angka tertinggi didalam pengukuran. Pada kuesioner ini menggunakan rentangan skor antara 1-4, maka angka tertinggi yaitu 4 dan angka terendah yaitu 1.

n = Angka terendah dalam pengukuran yaitu 1

b = Banyaknya pilihan yang disediakan dalam jawaban yaitu 4

Maka perhitungan rentang skalanya yaiaitu:

$$RS = \frac{4-1}{4} = \frac{3}{4} \text{ atau } 0,75, \text{ Sehingga intervalnya adala } 0,75$$

Berdasarkan hasil tersebut, diperoleh skala interval sebagai berikut:⁷⁸

$3,25 < X \leq 4,00$	Sangat Baik
$2,50 < X \leq 3,25$	Baik
$1,75 < X \leq 2,50$	Tidak Baik
$1,00 < X \leq 1,75$	Sangat Tidak Baik

Tabel 7: Skala Interval

⁷⁷ Bilson Simamora, *Panduan Riset Perilaku Konsumen* (Jakarta: Gramedia, 2008), 130.

⁷⁸ *Ibid.*, 131.

b. Analisis Regresi Linier Sederhana

Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh kualitas layanan MONIKA terhadap kepuasan masyarakat, maka peneliti menggunakan analisis regresi linier sederhana. Analisis ini dilakukan untuk menjawab rumusan malah ketiga. Tujuan analisis regresi yaitu menentukan model statistik yang digunakan untuk mengetahui nilai variabel (Y) berdasarkan nilai variabel (X). Rumus regresi linier sederhana yaitu:⁷⁹

- Y' : Kepuasan Masyarakat
- A : Nilai Intercept (Harga Konstan)
- B : Koefisien arah Regresi
- X : Kualitas Layanan MONIKA

10. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Linearitas

Asumsi linearitas menyatakan bahwa pada setiap persamaan regresi linier, hubungan antara variabel dependen dengan independen haruslah linier⁸⁰. Jika nilai sig > 0,05 maka hubungan variabel penjelasan dan variabel yang di jelaskan adalah linier.⁸¹

⁷⁹ Susi Marlina, *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Indonesia*(Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2018),56

⁸⁰ Imam ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program IBM SPSS 21* (Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponorogo, 2013), 244

⁸¹ Sugiarto, *Statistika Ekonomi & Bisnis* (Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2014), 5.18

b. Uji Normalitas

Dalam penelitian ini, uji normalitas digunakan untuk dapat mengetahui apakah data yang dimiliki mengikuti distribusi normal atau tidak. Variabel normal jika nilai signifikansinya $>0,05$. Untuk menguji normal atau tidak, maka menggunakan rumus chi kuadrat tabel pada taraf signifikan 5%. Uji normalitas dilakukan untuk setiap variabel X dan variabel Y. Adapun rumusnya yaitu:

$$X^2 = \sum \frac{(Fo - Fh)^2}{Fh}$$

Keterangan:

X² = Chi Kuadrat

Fo = Frekuensi yang diperoleh

Fh = frekuensi yang diharapkan

Mengetahui penggunaan uji kuadrat dengan cara melihat tingkat signifikansinya. Distribusi suatu data penelitian itu normal apabila memiliki nilai probabilitas atau taraf signifikan (sig) 0,05. Penelitian ini menggunakan metode uji *Kolmogorof-Smirnov* dengan melihat tingkat signifikannya. Distribusi data normal apabila memiliki nilai probabilitas (sig) $> 0,05$ Penulisan ini juga menggunakan metode grafik histogram dan metode grafik p-p plot.⁸²

⁸² Imam Ghazali, Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS, 147-149

1) Analisis Grafik Histogram

Untuk dapat mengetahui normalitas residual yaitu dengan cara melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mengarah normal. Distribusi normal akan berbentuk satu garis lurus diagonal. Apabila distribusi data residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis histogramnya.

2) Analisis Grafik Normal p-p plot

Untuk dapat mengetahui normalitas melalui uji p-p plot apabila data menyebar di sekitar garis dan mengikuti garis diagonal pada grafik p-p plot, maka data tersebut menunjukkan pola distribusi normal.

c. Uji Korelasi Sederhana

Untuk dapat mengetahui variabel bebas terhadap variabel terikat maka digunakan uji korelasi dengan menggunakan rumus Korelasi Product Moment⁸³

$$r_{xy} = \frac{N(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{(N\sum x^2 - (\sum x)^2)\} \{(N\sum y^2 - (\sum y)^2)\}}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Korelasi antara skor butir dengan skor total

N = Jumlah subyek uji coba

⁸³ *Ibid.*, 183

ΣX = Jumlah skor butir (X)

ΣX^2 = Jumlah skor butir kuadrat (X^2)

ΣY = Jumlah skor butir (Y)

ΣY^2 = Jumlah skor butir kuadrat (Y^2)

ΣXY = Hasil perkalian skor butir dengan skor total

d. Uji Homogenitas

Uji homogenitas digunakan untuk menguji apakah pada sebaran data dari dua varian atau lebih berasal dari populasi yang homogen atau tidak dengan cara membandingkan dua atau lebih variansinya.⁸⁴

11. Uji Hipotesis

Hipotesis yaitu jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan, karena masih berdasarkan teori yang relevan, belum dipastikan pada data-data empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.⁸⁵ Dalam pengujian hipotesis peneliti melakukan uji t dan uji f yaitu dengan membandingkan signifikan korelasi dengan signifikan (α) 0.05 sehingga taraf signifikannya yaitu 5%.

⁸⁴ Edi Riadi, *Metode Statistika: Parametrik & Non-Parametrik* (Tangerang: Pustaka Mandiri, 2014), 101.

⁸⁵ Sugiyono, “*Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Method)*”, 64

1) Uji Parsial (Uji t)

Uji t merupakan suatu pengujian mengenai hubungan regresi parsial dan variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan cara membandingkan nilai probabilitas (p value) dari masing-masing variabel dengan tingkat signifikansi yang ditetapkan. Apabila nilai probabilitas (p-value) < tingkat signifikansi, secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikansi terhadap Y. Adapun rumus untuk uji t yaitu:

$$t = \frac{r - \sqrt{n-r}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

t = Nilai t hitung

r = koefisien korelasi hasil hitung

n = Jumlah responden

Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima dan H_o ditolak, maka variabel independennya berpengaruh terhadap variabel dependen. Sedangkan apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_a ditolak dan H_o diterima, maka variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

2) Uji Stimulan (Uji f)

Uji f dilakukan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel X terhadap variabel Y secara stimulant dengan cara membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} . Setelah dilakukan analisis data dan diketahui perhitungannya,

maka selanjutnya membandingkan taraf nilai signifikansi yaitu 0,05 sehingga dapat ditarik kesimpulannya apakah H_0 atau H_1 di tolak atau diterima. H_0 diterima apabila $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, sedangkan H_1 ditolak apabila $F^{hitung} > F_{tabel}$.

H. Sistematika Pembahasan

Pada tesis ini, peneliti menjelaskan bagaimana pengaruh kualitas layanan MONIKA terhadap kepuasan masyarakat di Perpustakaan Kota Yogyakarta. Penulisan ini menjelaskan bagaimana sesungguhnya fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan untuk dapat menjawab latar belakang masalah yang telah disebutkan di awal tesis ini.

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Variabel kualitas layanan MONIKA (variabel X) secara keseluruhan menunjukkan nilai rata-rata akhir yaitu 3,49 pada skala interval $3,25 < X \leq 4,00$ yang termasuk kedalam kategori sangat baik. Pada variabel X nilai rata-rata paling tinggi yaitu pada sub variabel *tangible* (bukti fisik) dan *reliability* (keandalan) mendapatkan nilai 3,53. Nilai rata-rata paling rendah variabel X yaitu pada sub variabel *responsiveness* (ketanggapan) dan *assurance* (jaminan dan kepastian) mendapatkan nilai 3,46.
2. Variabel kepuasan masyarakat (variabel Y) secara keseluruhan menunjukkan nilai rata-rata akhir yaitu 3,48 pada skala interval $3,25 < X \leq 4,00$ yang termasuk kedalam kategori sangat baik. Pada variabel Y nilai rata-rata paling tinggi yaitu pada sub variabel kompetensi pelaksana mendapatkan nilai 3,50. Nilai rata-rata paling rendah variabel Y yaitu pada sub variabel maklumat pelayanan mendapatkan nilai 3,05.
3. Pengaruh antara kualitas layanan MONIKA terhadap kepuasan masyarakat di Perpustakaan Kota Yogyakarta memiliki pengaruh yang positif dari hasil analisis rumus korelasi *product momen* dengan nilai

0,175, nilai signifikansi sebesar 0,000 karena nilai sig $<0,05$ artinya terdapat pengaruh antara kualitas layanan MONIKA dengan kepuasan masyarakat.

B. SARAN

Sesuai dengan hasil penelitian yang telah di dapatkan, maka peneliti memberikan saran terhadap kualitas layanan MONIKA yaitu:

1. Pada variabel kualitas layanan MONIKA (variabel X) pada sub variabel terendah yaitu sub variabel *responsiveness* (ketanggapan) dan *Assurance* (Jaminan dan Kepastian). Sub variabel *responsiveness* (ketanggapan) nilai rata-rata 3,46. Pada pernyataan “Apabila memiliki suatu masalah, petugas MONIKA bersungguh-sungguh dalam memberikan bantuan” mendapatkan hasil terendah yaitu dengan rata-rata 3,41. Sarannya untuk sub variabel *responsiveness* (ketanggapan) hendaknya pustakawan layanan MONIKA perlu lebih baik lagi dalam keseriusan dan sungguh-sungguh dalam membantu pemustaka apabila ada masalah atau hal lain yang tidak dimengerti oleh pemustaka dalam memanfaatkan layanan MONIKA. Selanjutnya, sub variabel *assurance* (jaminan dan kepastian) nilai rata-rata 3,46. Pada pernyataan “Keamanan di lokasi MONIKA dapat terjaga” mendapatkan hasil terendah yaitu 3,46. Sarannya untuk sub variabel *assurance* (jaminan dan kepastian) hendaknya pustakawan dapat

memperhatikan lagi keamanan pada layanan MONIKA agar pemustaka merasa nyaman dalam memanfaatkan layanan yang tersedia.

2. Pada variabel kepuasan masyarakat (variabel Y) pada sub variabel terendah yaitu sub variabel maklumat pelayanan mendapatkan nilai rata-rata terendah yaitu 3,05. Pada pernyataan “Petugas MONIKA mampu melayani anda dengan baik walaupun banyak pengunjung” mendapatkan nilai rata-rata akhir terendah yaitu 3,05. Sarannya untuk sub variabel maklumat pelayanan hendaknya pustakawan perlu memperhatikan dan melayani pemustaka walaupun yang memanfaatkan layanan MONIKA walaupun pada saat itu sedang ramai.
3. Pada penelitain lebih lanjut hendaknya mengembangkan penelitian kepada aspek yang lain di Perpustakaan Kota Yogyakarta sehingga menghasilkan kajian yang lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal. *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam Berbagai Disiplin Ilmu*, Jakarta: Rajawali Pers, 2014.
- Achmad. *Layanan Cinta: Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan*, Jakarta: Sagung Seto, 2012.
- Anwar, Saifuddin. *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004.
- Arikunto, Suharsimi. *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta, 2013.
- Azwar, Saifuddin. *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1998.
- Ghazali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program IBM SPSS 21*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013.
- Hardiman, F Budi. *Menuju Masyarakat Komunikatif, Ilmu, Masyarakat, Politik dan Postmodernisme Menurut Jurgen Habermas*, Yogyakarta: Kanisius, 2009.
- Hermawan Rachman dan Zulfikar Zen. *Etika Kepustakawanan: Suatu Pendekatan Terhadap Profesi dan Kode Etik Pustakawan Indonesia*, Jakarta: Sagung Seto, 2006.
- Irianto, Agus. *Statistik Informasi Berbasis Komputer: Konsep Dasar Komponen*, Yogyakarta: BPFE, 2009.
- Kountur, Ronny. *Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*, Jakarta: PPM, 2007.
- Lupiyoadi, Rambat & Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2008.
- M. Ali, H. Abdul Wahid. *Layanan Perpustakaan Keliling*, Jakarta: Ikatan Pustakawan Indonesia, 2006.
- Moenir AS. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara, 2009.

Nasution. *Metode Research*, Jakarta: Bumi Aksara, 2007.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Riadi, Edi. *Metode Statistika: Parametrik & Non-Parametrik*, Tangerang: Pustaka Mandiri, 2014.

Sentosa, Purbayu Budi dan Ashari. *Analisis Statistik Dengan Microsoft Excel & SPSS*, Yogyakarta: Andi, 2005.

Simamora, Bilson. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*, Jakarta: Gramedia, 2008.

Siregar, Syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*, Jakarta: Kencana, 2013.

Sudaryo. *Metodologi Penelitian*, cet. Ke- 2, Depok, Rajawali Pers, 2018.

Sugiarto, Endar. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002.

-----, *Statistika Ekonomi & Bisnis*, Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2014.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, cet. Ke-26, Bandung: Alfabeta, 2017.

Sulistyo-Basuki. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama, 1993.

Suryabrata, Sumardi. *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013.

Sutarno NS. *Perpustakaan Masyarakat*, Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2006.

-----, *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Sagung Seto, 2006.

Tjiptono, Fandy dan Diana. *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi, 2003.

Undang-Undang Republik Indonesi Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan

JURNAL

Islamy, M. Abdillah. *Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Tentang Kualitas Layanan Perpustakaan Dengan Menggunakan Metode LibQUAL*, *Jurnal Edulib Vol. 1 Ed., 75 Tahun 2016*.

Parasuraman, *Servqual: A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*, Volume 64 Number 1, 1998.

Septiyanto, Tri. *Pelayanan Prima Media Promosi Perpustakaan*, *Jurnal Libria*, Vol. 1, No. 1 Desember 2009, Banda Aceh: Pascasarjana UIN Ar-Raniry, 2009.

PAPER

Kurniawan, Fauzan Dwi. *Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Malam Hari Berdasarkan Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat IKM* (Studi Kasus Perpustakaan Kota Yogyakarta), Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2016.

Munir, Gus. *Pengaruh Kualitas UCS Senayan Library Manajemen Sistem Terhadap Kepuasan Kontributor di Perpustakaan Lembaga Pendidikan Muhammadiyah Yogyakarta*, Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2018

Putri, Riska Amalia. *Pengaruh Kompetensi Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan di Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta*, Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2018.

Rochmana, Ulya dan Tri Yuni Ningsih. *Analisis Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Pasang Baru* (Studi Kasus di PT. PLN PERSERO Rayon Semarang Tengah), Semarang: Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Diponegoro, 2017.

WEB

Arsipdanperpustakaan.jogjakota.go.id

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Dengan Hormat

Saya mengharapkan kesediaan Saudara/Saudari untuk berpartisipasi dalam mengisi kuesioner berikut dalam rangka pelaksanaan penelitian Tesis yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan Mobil Internet dan Perpustakaan Kewilayahan (MONIKA) Terhadap Kepuasan Masyarakat di Perpustakaan Kota Yogyakarta”**. Atas partisipasi Saudara/Saudari saya ucapkan terima kasih.

DATA RESPONDEN

Nama Responden :
 Umur :
 Jenis Kelamin :
 Pendidikan Terakhir :
 1. SMP
 1. SMA
 2. Diploma
 3. Sarjana
 4. Pascasarjana
 Pekerjaan :
 1. Pelajar / Mahasiswa
 2. Pegawai Pemerintahan
 3. Swasta
 4. Wiraswasta
 5. Lainnya.....

Petunjuk Pengisian

1. Objek Penelitian : Layanan MONIKA
2. Berilah tanda centang (√) pada jawaban yang menurut Saudara/Saudari paling benar, dengan kriteria:

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

A. Variabel kualitas layanan MONIKA

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
Tangible (Bukti Fisik)					
1	Petugas MONIKA mengatur fasilitas meja dan kursi dengan rapi				
2	Petugas MONIKA dapat menjaga kebersihan lingkungan dengan baik				
3	Petugas MONIKA menyediakan sarana dan prasarana seperti (buku, laptop, TV dan jaringan internet) bagi pemustaka				
4	Petugas MONIKA berpakaian rapi dan sopan dalam memberikan layanan				
Reliability (Keandalan)					
5	Petugas MONIKA dapat memberikan informasi jasa layanan dan fasilitas dengan baik kepada pemustaka				
6	Petugas MONIKA dapat bersikap simpatik kepada pemustaka dalam memanfaatkan layanan.				
Responsiveness (Ketanggapan)					
7	Petugas MONIKA cepat dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka				
8	Petugas MONIKA dapat menyampaikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti oleh pemustaka				
9	Apabila terjadi suatu masalah, petugas MONIKA bersungguh-sungguh dalam memberikan bantuan kepada pemustaka				
Assurance (Jaminan dan Kepastian)					
10	Petugas MONIKA memiliki pengetahuan yang baik dalam bidang koleksi dan teknologi informasi				
11	Petugas MONIKA dapat berkomunikasi dengan baik dengan pemustaka				
12	Keamanan di lokasi layanan MONIKA dapat terjaga dengan baik				

<i>Emphaty (Empati)</i>					
13	Petugas MONIKA memahami kebutuhan pemustaka dengan baik				
14	Mendapatkan perhatian dari petugas MONIKA walaupun berkunjung sendirian				

B. Variabel Kepuasan Masyarakat

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
Persyaratan					
1	Persyaratan dalam memanfaatkan layanan MONIKA dengan bersedia mengisi buku penggunaan koleksi dan jaringan internet				
Prosedur					
2	Langkah-langkah dalam memanfaatkan layanan MONIKA mudah				
Waktu Pelayanan					
3	Waktu layanan yang diberikan di lokasi sesuai dengan kebutuhan pemustaka				
Produk Spesifikasi					
4	Koleksi yang disediakan layanan MONIKA sesuai dengan kebutuhan pemustaka				
5	Jaringan internet dan wifi yang disediakan layanan MONIKA sesuai dengan kebutuhan pemustaka				
Kompetensi Pelaksana					
6	Kompetensi petugas layanan MONIKA sesuai dengan pekerjaannya				
7	Petugas layanan MONIKA ahli dalam melayani pemustaka				

Maklumat Pelayanan					
8	Petugas layanan MONIKA sanggup melayani pemustaka dengan baik walaupun banyak pengunjung				
9	Petugas layanan MONIKA bekerja sesuai SOP				
Perilaku Pelaksana					
10	Petugas layanan MONIKA mengajak masyarakat sekitarnya untuk memanfaatkan layanan MONIKA				
Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan					
11	Petugas layanan MONIKA meminta kesediaan pemustaka dalam mengisi buku kunjungan, penggunaan koleksi dan jaringan internet				
12	Bersedia mengisi lembaran untuk mengisi kritik dan saran terhadap layanan MONIKA				

Lampiran 2

Gambar 1: Layanan MONIKA di SMP 10 Muhammadiyah Yogyakarta



Gambar 2: Layanan MONIKA di Balai RW XII Demangan



Gambar 3: Layanan MONIKA di Lapangan Asrama POLRI JL. Aipda KS Tubun



Gambar 4: Layanan MONIKA di Panti Asuhan Putri Islam RM. Suryowinto Jl. Pramuka, Giwangan



Gambar 5: Layanan MONIKA di Pasar Satwa dan Tanaman Hias Yogyakarta



Lampiran 3

Jadwal Layanan MONIKA Bulan Januari 2019

JADWAL LAYANAN MONIKA
BULAN JANUARI 2019

NO	TANGGAL	LOKASI	WAKTU	PBTUGAS	REKAM
1	Rabu, 02 Januari 2018	Kelurahan Terban	08.00 - 12.00 WIB	Tim B	Mob 2
		Kelurahan Rejowinangun	12.00 - 16.00 WIB	Tim B	Mob 2
		Balai RW 2 Pandeyan	16.00 - 20.00 WIB	Tim A	Mob 1
2	Kamis, 03 Januari 2018	Balai RW 3 Pongoksuman	08.00 - 12.00 WIB	Tim A	Mob 1
		Komplek Kelurahan Wirobrajan (Lapangan Mancasan)	12.00 - 16.00 WIB	Tim A	Mob 1
		SMP Muh. 10	16.00 - 20.00 WIB	Tim B	Mob 2
3	Jumat, 04 Januari 2018	Kecamatan Jetis	08.00 - 12.00 WIB	Tim B	Mob 2
		Kecamatan Tegalrejo	12.00 - 16.00 WIB	Tim B	Mob 2
		Depan Masjid Tegalrejo Komplek Monumen Diklat Gora	16.00 - 20.00 WIB	Tim A	Mob 1
4	Sabtu, 05 Januari 2018	Balai RW 10 Klaten	08.00 - 12.00 WIB	Tim A	Mob 1
		Balai RW 12 Demangan	12.00 - 16.00 WIB	Tim A	Mob 1
		RW 12 Kepuh Klitren	16.00 - 20.00 WIB	Tim B	Mob 2
5	Minggu, 06 Januari 2018	Depan Pabrik Kertas di Desa Wati Surodiningrat	08.00 - 12.00 WIB	Tim A	Mob 1
		Pasar Satwa dan Tanaman Hias	12.00 - 16.00 WIB	Tim B	Mob 2
		Balai Kresia 6 Pandeyan	16.00 - 20.00 WIB	Tim B	Mob 2
6	Senin, 07 Januari 2018	Mergansan Kidul MG 2/1313 ART 74 RW 24 Wirogunan	08.00 - 12.00 WIB	Tim A	Mob 1
		RW.01 Ngampilan (Belakang Rumah Bp. RW, Sblm Kantor Ngampilan Belok Kanan Jl. Aspal Kecil)	12.00 - 16.00 WIB	Tim A	Mob 1
		Koordinasi Mingguan	16.00 - 20.00 WIB	Tim A & B	
7	Selasa, 08 Januari 2018	Komplek Kecamatan Umbulharjo	08.00 - 12.00 WIB	Tim A	Mob 1
		Panti Asuhan Yatim Putri Muhammadiyah YK	12.00 - 16.00 WIB	Tim A	Mob 1
		Mohit 180	16.00 - 20.00 WIB	Tim B	Mob 2
8	Rabu, 09 Januari 2018	SD N Pujokusuman	08.00 - 12.00 WIB	Tim B	Mob 2
		Fasum Demangan	12.00 - 16.00 WIB	Tim B	Mob 2
		Balai RW 12 Demangan	16.00 - 20.00 WIB	Tim A	Mob 1
9	Kamis, 10 Januari 2018	SD N Rejowinangun	08.00 - 12.00 WIB	Tim A	Mob 1
		MTsN 1	12.00 - 16.00 WIB	Tim A	Mob 1
		Balai RW 20 Klaten	16.00 - 20.00 WIB	Tim B	Mob 2
10	Jumat, 11 Januari 2018	RW 10 Surodiningrat	08.00 - 12.00 WIB	Tim B	Mob 2
		KB/PAUD Mawar Jl. Sri Kaloka RW 5 Patangpuluhan	12.00 - 16.00 WIB	Tim B	Mob 2
		Masjid Al Barokah RW 5 Jl. Menjangan, Pakuncen	16.00 - 20.00 WIB	Tim A	Mob 1
11	Sabtu, 12 Januari 2018	Balai RW 8 Sragen	08.00 - 12.00 WIB	Tim A	Mob 1
		RW 10 Klaten	12.00 - 16.00 WIB	Tim A	Mob 1
		SD N Tegalsunggang	16.00 - 20.00 WIB	Tim B	Mob 2
12	Minggu, 13 Januari 2018	RW 06 Jl. Jayaningpranan 10 Gunungketur	08.00 - 12.00 WIB	Tim A	Mob 1
		Panti Asuhan Yatim Putri Islam RM. Suryowinoto, Jl. Pramuka Giwangan	12.00 - 16.00 WIB	Tim A	Mob 1
		Joglo Kajengan RW 10 dekat Masjid Mataram Prenggan	16.00 - 20.00 WIB	Tim B	Mob 2
13	Senin, 14 Januari 2018	Koordinasi Mingguan	08.00 - 12.00 WIB	Tim A & B	
		Komp. Kelurahan Wirogunan	12.00 - 16.00 WIB	Tim B	Mob 2
		Surodiningrat	16.00 - 20.00 WIB	Tim A	Mob 1
14	Selasa, 15 Januari 2018	SD K Sang Timur	08.00 - 12.00 WIB	Tim B	Mob 2
		Depan Masjid Al Hikmah Karangwaru/ Segmen II PLPBK Karar	12.00 - 16.00 WIB	Tim B	Mob 2
		Klaten RW 04 Pandeyan	16.00 - 20.00 WIB	Tim A	Mob 1
15	Rabu, 16 Januari 2018	Balai RW 16 Karanganyar	08.00 - 12.00 WIB	Tim B	Mob 2
		RW 10 Surodiningrat	12.00 - 16.00 WIB	Tim A	Mob 1
		SD N Margoyasan	16.00 - 20.00 WIB	Tim B	Mob 2
16	Kamis, 17 Januari 2018	SMK Koperasi	08.00 - 12.00 WIB	Tim B	Mob 2
		RW 3 Beres (Rmh Bpk Bambang)	12.00 - 16.00 WIB	Tim B	Mob 2
		RW 05 Surodiningrat	16.00 - 20.00 WIB	Tim A	Mob 1
17	Jumat, 18 Januari 2018	SD N Warungboto	08.00 - 12.00 WIB	Tim A	Mob 1
		Kec. Mergansan	12.00 - 16.00 WIB	Tim A	Mob 1
		Balai RW 3 Pandeyan	16.00 - 20.00 WIB	Tim B	Mob 2
18	Sabtu, 19 Januari 2018	Balai RW 8 Sragen	08.00 - 12.00 WIB	Tim A	Mob 1
		RW 10 Klaten	12.00 - 16.00 WIB	Tim A	Mob 1
		SD N Tegalsunggang	16.00 - 20.00 WIB	Tim B	Mob 2

Yogyakarta, 12 Desember 2018
 Plt. Kepala
 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
 Kota Yogyakarta
 Wahyu Hendramoko SE, MM &
 NIP. 197411021998031004

Lampiran 4

JADWAL KERJA PETUGAS LAYANAN MONIKA
BULAN JANUARI 2019

Jadwal Kerja Petugas Layanan Monika 2019

NAMA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
Tim A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Fajar Sumedi	S	L	S	P	L	P	S	L	S	P	L	P	S	L	S	P	L	P	S	L	S	P	L	P	S	L	S	P	L	P	S
Widianto	S	P	L	P	S	L	S	P	L	P	S	L	S	P	L	P	S	L	S	P	L	P	S	L	S	P	L	P	S	L	P
Reno Verdi	L	P	S	L	P	S	L	P	S	L	P	S	L	P	S	L	P	S	L	P	S	L	P	S	L	P	S	L	P	S	L
Tim B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B
Andreas Adi Putra	P	L	P	S	L	P	S	L	P	S	L	P	S	L	P	S	L	P	S	L	P	S	L	P	S	L	P	S	L	P	S
Amit Nurrohmah	L	S	P	L	P	S	L	P	S	L	P	S	L	P	S	L	P	S	L	P	S	L	P	S	L	P	S	L	P	S	L
Fidel Febriandika	P	S	L	P	S	L	P	S	L	P	S	L	P	S	L	P	S	L	P	S	L	P	S	L	P	S	L	P	S	L	P

Senin

Shift Pagi (07.30 - 16.00 WIB) 8,5 Jam

Koordinasi Mingguan : 08.00 - 12.00 WIB

Lokasi 1 : 12.00 - 16.00 WIB

Shift Siang (12.00-20.30 WIB) 8,5 Jam

Koordinasi Mingguan : 08.00 - 12.00 WIB

Lokasi 2 : 16.00 - 20.00 WIB

Selasa - Kamis

Shift Pagi (07.30 - 16.00 WIB) 8,5 Jam

Lokasi 1 : 08.00 - 12.00 WIB

Lokasi 2 : 12.30 - 16.00 WIB

Shift Siang (12.00 - 20.30 WIB) 8,5 Jam

Lokasi 3 : 12.30 - 16.00 WIB

Lokasi 4 : 16.30 - 20.00 WIB

Jum'at

Shift Pagi (07.30 - 16.00 WIB) 8,5 Jam

Lokasi 1 : 09.00 - 12.00 WIB

Lokasi 2 : 13.00 - 16.00 WIB

Shift Siang (12.00 - 20.30 WIB) 8,5 Jam

Lokasi 3 : 13.00 - 17.00 WIB

Lokasi 4 : 17.00 - 20.00 WIB

Sabtu

Shift Pagi (07.30 - 16.00 WIB) 8,5 Jam

Lokasi 1 : 08.00 - 12.00 WIB

Lokasi 2 : 12.30 - 16.00 WIB

Shift Siang (12.00 - 20.30 WIB) 8,5 Jam

Lokasi 3 : 12.30 - 16.00 WIB

Lokasi 4 : 16.30 - 20.00 WIB

Minggu (Shift Pagi Semua) → 4 Lokasi

Shift Pagi (08.30 - 14.30 WIB) 6 jam

Lokasi 1 : 09.00 - 11.30 WIB X 2 tim

Lokasi 2 : 11.30 - 14.00 WIB X 2 tim

MO (LAYANAN MOLLY)

Lokasi 1 : 07.30-12.00 WIB

Yogyakarta, Desember 2018

Pdt. Kepala

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

Kota Yogyakarta

Wahyu Hendratno, SE.MM

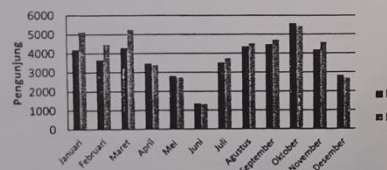
NIP. 197411021998031004

AKAR

PENGUNJUNG LAYANAN PUSPITA

Bulan	PENGUNJUNG		Jumlah
	L	P	
Januari	4198	5132	9330
Februari	3660	4474	8134
Maret	4299	5256	9555
April	3479	3395	6874
Mei	2808	2727	5535
Juni	1359	1322	2681
Juli	3516	3748	7264
Agustus	4362	4529	8891
September	4481	4715	9196
Oktober	5583	5435	11018
November	4185	4590	8775
Desember	2838	2700	5538
Jumlah	44768	48023	92791

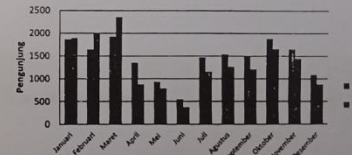
L: Laki-laki P: Perempuan



PENGUNJUNG LAYANAN MONIKA

Bulan	PENGUNJUNG		Jumlah
	L	P	
Januari	1865	1894	3759
Februari	1639	2005	3644
Maret	1927	2356	4283
April	1353	874	2227
Mei	927	787	1714
Juni	545	375	920
Juli	1467	1155	2622
Agustus	1536	1263	2799
September	1487	1208	2695
Oktober	1882	1652	3534
November	1650	1444	3094
Desember	1089	876	1965
Jumlah	17367	15889	33256

L: Laki-laki P: Perempuan





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
PASCASARJANA

Jl. Marsda Adisucipto, Yogyakarta, 55281. Telp. (0274) 519709, Faks. (0274) 557978
email: pps@uin-suka.ac.id, website: <http://pps.uin-suka.ac.id>.

Nomor : B-1458/Un.02/DPPs/TU.00.2/10/2018
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Observasi

Yogyakarta, 17 Oktober 2018

Kepada Yth.
Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta
Di –
Tempat.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dalam rangka melaksanakan tugas matakuliah “Seminar Proposal Tesis” yang diampu oleh Dr. Anis Masruri, S.Ag., M.Si. pada Program Magister (S2) UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, kami mengharap bantuan Bapak/Ibu pimpinan untuk memberikan izin observasi bagi mahasiswa berikut:

Nama	: Shinta Nofita Sari
NIM	: 17200010099
Program Studi	: <i>Interdisciplinary Islamic Studies</i>
Konsentrasi	: Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Semester	: III (Tiga)
Tahun Akademik	: 2018/2019

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
PASCASARJANA

Jl. Marsda Adisucipto, Yogyakarta, 55281. Telp. (0274) 519709, Faks. (0274) 557978
email: pps@uin-suka.ac.id, website: http://pps.uin-suka.ac.id.

Nomor : B- 0035 /Un.02/DPPs/TU.00.2/01/2019 Yogyakarta, 10 Januari 2019
Lampiran : -
Hal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada Yth.
Kepala Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta
Tempat.

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir (Tesis) Program Magister (S2) bagi mahasiswa Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, kami mengharap bantuan Bapak/Ibu pimpinan untuk memberikan ijin penelitian kepada mahasiswa berikut:

Nama : Shinta Nofita Sari
NIM : 17200010099
Program : Magister (S2)
Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Semester : III (Tiga)
Tahun Akademik : 2018/2019
Judul Tesis :

**“PENGARUH INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
KUALITAS LAYANAN MOBIL INTERNET DAN PERPUSTAKAAN
KEWILAYAHAN (MONIKA) DI PERPUSTAKAAN KOTA
YOGYAKARTA”**

Di bawah bimbingan dosen: **Dr. Anis Masruri, S.Ag., S.IP., M.Si.**

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum wr. wb.

 Direktur,

Noorhaidi



PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN
 Jl. Kenari No. 56 Yogyakarta 55165 Telepon 555241, 515865, 562682
 Fax (0274) 555241
 E-MAIL : pmperizinan@jogjakota.go.id
 HOTLINE SMS : 081227625000 HOT LINE EMAIL : upik@jogjakota.go.id
 WEBSITE : www.pmperizinan.jogjakota.go.id

SURAT IZIN
NOMOR : 0074/34/UH/1/2019

Membaca Surat : Dari Direktur Program Pascasarjana UIN Suka Yogyakarta
 Nomor : B-0034/Un.02/DPPs/TU.00.2/01/2019 Tanggal : 10 Januari 2019

Mengingat : 1. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor : 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta;
 2. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Yogyakarta;
 3. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemberian Izin Penelitian, Praktek Kerja Lapangan dan Kuliah Kerja Nyata di Wilayah Kota Yogyakarta;
 4. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 77 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta;
 5. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 14 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Perizinan pada Pemerintah Kota Yogyakarta;
 6. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 42 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 29 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Pada Pemerintah Kota Yogyakarta;

Dijijinkan Kepada : Nama : SHINTA NOFITA SARI
 No. Mhs/ NIM : 17200010099
 Pekerjaan : Mahasiswa Pascasarjana UIN Suka Yogyakarta
 Alamat : Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta
 Penanggungjawab : Dr. Anis Masruri, S.Ag., S.IP., M.Si
 Keperluan : Melakukan Penelitian Dengan Judul Proposal : Pengaruh Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Layanan Mobil Internet Dan Perpustakaan Kewilayahan (MONIKA) Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Yogyakarta

Lokasi/Responden : Kota Yogyakarta
 Waktu : 10 Januari 2019 s/d 10 April 2019
 Lampiran : Proposal dan Daftar Pertanyaan
 Dengan Ketentuan : 1. Wajib Memberikan Laporan hasil Penelitian berupa CD kepada Walikota Yogyakarta (Cq. Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta)
 2. Wajib Menjaga Tata tertib dan menaati ketentuan-ketentuan yang berlaku setempat
 3. Izin ini tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan pemerintahan dan hanya diperlukan untuk keperluan ilmiah
 4. Surat izin ini sewaktu-waktu dapat dibatalkan apabila tidak dipenuhinya ketentuan-ketentuan tersebut diatas

Kemudian diharap para Pejabat Pemerintah setempat dapat memberikan bantuan seperlunya

Dikeluarkan di : Yogyakarta
 Pada Tanggal : 10 Januari 2019



An. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Perizinan
 Sekretaris

Dwi CHRISTY DEWAYANI, MM
 NIP. 196304081988832019

Tembusan Kepada :

- Yth 1. Walikota Yogyakarta (sebagai laporan)
 2. Ka. Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Yogyakarta
 3. Direktur Program Pascasarjana UIN Suka Yogyakarta



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
PASCASARJANA
Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta 55281 Telp. 0274-519709
Fax : 0274 557978 Email: pasca_yk@yahoo.com

Nama Mahasiswa : Shinta Nofita Sari
No. Mahasiswa : 17200010099
Judul Thesis : PENGARUH KUALITAS LAYANAN MOBIL INTERNET DAN PERPUSTAKAAN KEWILAYAHAN (MONIKA)
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI PERPUSTAKAAN KOTA YOGYAKARTA
Pembimbing : Dr. Anis Masruri, S.Ag., SIP., M.Si.
Selesai Bimbingan :

No.	Tanggal Bimbingan	Saran/Perbaikan	Tandatangan
1.	7 Januari 2019	① Perbaiki Kuesioner ② Perbaiki rumus Korelasi Product Moment ③ Tambahkan Teori Untuk Pendukung Kuesioner	
2.	10 Januari 2019	① Perbaiki Kuesioner ② Perbaiki Kalimat di Latar Belakang	
3.	14 Januari 2019	① Lakukan Uji Validitas dan Reliabilitas Minimal 30 responden, cari teorinya.	
4.	18 Januari 2019	Acc Untuk Penelitian Ke Lapangan	
5.	18 Februari 2019	① Perbaiki Latar Belakang ② Perbaiki Kajian Pustaka ③ Perbaiki Teori ④ Perbaiki Tulisan - Tulisan yang Typo	
6.	01 Maret 2019	① Tambahkan Hal-Hal Penting di Latar Belakang ② Tambahkan lebih lagi mengenai layanan di Bab 2.	
7.	04 Maret 2019	Acc Uji Munaosyah /sidang Teis	

Catatan:

1. Kartu ini harus diisi oleh dosen pembimbing saat Pembimbingan
2. Syarat Pendadaran minimal 4 x Pembimbingan

Menyetujui untuk maju Mundadaran/Munagqayah ✓

04 Maret 2019

Tanggal
Dosen Pembimbing

Dr. Anis Masruri, S.Ag., SIP., M.Si.

Daftar Riwayat Hidup

Nama	: Shinta Nofita Sari
Tempat Tanggal Lahir	: Padang 29 Agustus 1994
Agama	: Islam
Alamat	: Jl. Ganting XI No 64B Kota Padang, Sumatera Barat
Email	: Shintanofitas@gmail.com
No Hp	: 08378713012
Riwayat Pendidikan	
Tahun 2000-2006	: SDN 20 Alang Lawas Kota Padang
Tahun 2006-2009	: SMP Frater Kota Padang
Tahun 2009-2012	: SMA Adabiah Kota Padang
Tahun 2012-2015	: D3 Universitas Negeri Padang
Tahun 2015-2017	: S1 Ekstensi Universitas Sumatera Utara
Tahun 2017-2019	: Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Pengalaman Kerja	: 2017-2018 Pustakawan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sumatera Utara / Medan